

**PENGARUH PROSES PEMBERIAN KREDIT, KUALITAS
PRODUK TABUNGAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BPR NUSAMBA RAMBIPUJI**

SKRIPSI



Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
M. ROSI
NIM.214105010029
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2025**

**PENGARUH PROSES PEMBERIAN KREDIT, KUALITAS
PRODUK TABUNGAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BPR NUSAMBA RAMBIPUJI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:
M. ROSI
NIM.214105010029

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2025**

**PENGARUH PROSES PEMBERIAN KREDIT, KUALITAS
PRODUK TABUNGAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BPR NUSAMBA RAMBIPUJI**

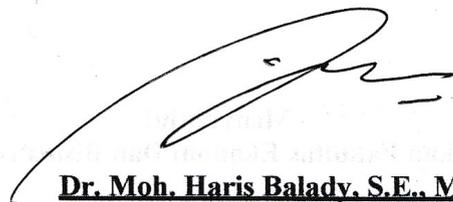
SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



Dr. Moh. Haris Balady, S.E., M.M.

NIP. 197907132023211007

**PENGARUH PROSES PEMBERIAN KREDIT, KUALITAS
PRODUK TABUNGAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BPR NUSAMBA RAMBIPUJI**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Mei 2025

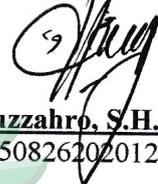
Tim Penguji

Ketua



Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP. 199403042019032019

Sekretaris



Fatimatuzzahro, S.H.I., M.SEI
NIP. 199508262020122007

Anggota:

1. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.

2. Dr. Moh. Haris balady, S.E., M.M.



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekononi Dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

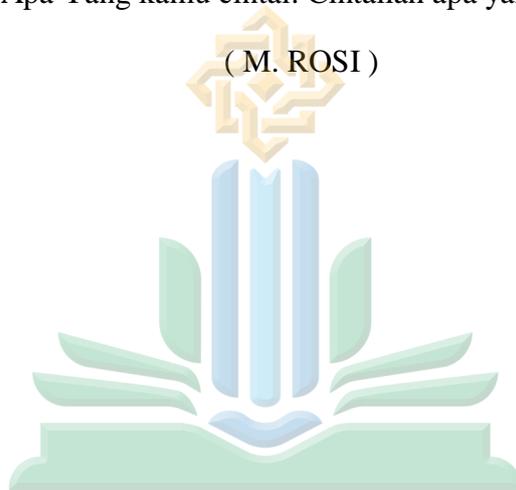
كُلُّ نَفْسٍ ۖ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ ۗ ﴿٣٨﴾

Artinya :Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah ia lakukan. (QS. Al-Mudatsir:38)¹

Do What You Love. Love What You Do.

Kerjakanlah Apa Yang kamu cintai. Cintailah apa yang kamu kerjakan.

(M. ROSI)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama RI, Al-Quran Hafalan Cepat, (Bandung; Cordoba, 2017), hlm 576.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah memungkinkan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mempersembahkan hasil karya ini kepada orang-orang yang sangat berarti dalam hidup saya, yaitu:

1. Untuk ayah saya Rosidin dan ibu saya Amalia, terima kasih yang tidak terhingga atas segala keteladanan yang telah diberikan kepada saya. Terima kasih pula atas kesempatan yang diberikan untuk melanjutkan studi ke perguruan tinggi, dukungan materi dan moral, serta doa-doa terbaik untuk keberhasilan saya.
2. Untuk seluruh keluarga besar, baik dari pihak ibu maupun ayah, serta saudara-saudari saya, Alek Agus Toifur, Alek Roihan, Alek Tantowi Yahya, Bak Rika, dan Anom Gesim beserta keluarganya, saya ucapkan terima kasih atas dukungan, kasih sayang, dan doa yang selalu menyertai saya hingga saat ini.
3. Untuk seluruh Masyayikh Mambaul Ulum Bata-Bata, terima kasih atas ilmu dan ahklak yang telah diajarkan sejak pertama kali saya mengenal ilmu di pesantren.
4. Untuk almamater Fakultas dan Bisnis Islam Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, terima kasih atas segala ilmu dan kesempatan yang telah diberikan kepada saya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak terhingga. Berkat usaha, doa, dan kerja keras, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.” Penulis juga tak lupa mengirimkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memberikan banyak petunjuk dan kebaikan bagi umat Muslim di seluruh dunia.

Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I., sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si., sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ana Pratiwi, S.E., A.K., M.S.A., sebagai Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Dr. Hikmatul Hasanah, S.E.I., M.E. sebagai Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan yang sangat berarti dalam proses akademik saya.
7. Dr. Moh. Haris Balady, S.E., M.M, sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.

8. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas, khususnya bagi penulis pribadi, serta bagi masyarakat pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang dibahas dalam karya ini.



Jember, 28 Mei 2025
Peneliti

M. ROSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

M. ROSI, Moh. Haris Balady, 2025: Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Kata Kunci: Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, BPR Nusamba Rambipuji.

Pada era globalisasi ini banyak lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang muncul. Produk dan jasa lembaga keuangan dewasa ini semakin menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Salah satu bentuk kepuasan yang dapat diberikan adalah proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan yang diberikan kepada nasabah, memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan dan maksimal serta menjaga kepercayaan yang diberikan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah? Dan apakah pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh proses pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah. 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. 4) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BPR Nusamba Rambipuji. 5) Untuk mengetahui pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t (persial) dan uji f (simultan).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh proses pemberian kredit, berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk tabungan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah dan kepercayaan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan bahwa proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAM PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakanag.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Peneliitian.....	15
E. Ruang Lingkup Penelitian	16
1. Variabel Penelitian	16
2. Indikator Variabel.....	17
F. Defini Operasional.....	18
G. Asumsi Penelitian	26
H. Hipotesis	28
I. Sistematika Penelitian.....	31

BAB II KAJIAN PUSTAKA	33
1. Penelitian Terdahulu	33
2. Kajian Teori	50
1. Proses Pemberian Kredit	50
2. Kualitas Produk Tabungan	66
3. Kualitas Pelayanan	74
4. Kepercayaan	82
5. Kepuasan Nasabah	85
BAB III METODE PENELITIAN	94
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	94
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	97
C. Analisis Data	99
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	107
A. Gambaran Obyek Penelitian	107
B. Penyajian Data	114
C. Analisis Data Pengajuan Hipotesis	116
D. Pembahasan	142
BAB V PENUTUP	158
A. Kesimpulan	158
B. Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	162
DAFTAR LAMPIRA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1_Pengguna Produk BPR Nusamba Desember 2022	8
Tabel 1. 2_Pengguna Produk BPR Nusamba Desember 2023	8
Tabel 1. 3_Indikator Variavel	18
Tabel 1. 4_Definisial Operasional.....	24
Tabel 2. 1_Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3. 1_Tingkat Penilaian dan Jawaban.....	98
Tabel 4. 1_Data Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	113
Tabel 4. 2_Data Responden Berdasarkan Usia	114
Tabel 4. 3_Hasil Pengujian Validitas Variabel Proses Pemberian Kredit (X1)....	116
Tabel 4. 4_Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk Tabungan (X2 117	
Tabel 4. 5_Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	118
Tabel 4. 6_Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan (X4).....	119
Tabel 4. 7_Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	120
Tabel 4. 8_Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Proses Pemberian Kredit (X1) ..	121
Tabel 4. 9_Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kualitas Produk Tabungan (X2 122	
Tabel 4. 10_Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	122
Tabel 4. 11_Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kepercayaan (X4)	123
Tabel 4. 12_Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kepuasan (Y)	123
Tabel 4. 13_Hasil uji statistik One Sample Kolmogorov Smirnov.....	125
Tabel 4. 14_Hasil Uji grafik normal probability plot	126
Tabel 4. 15_Hasil Pengujian Uji Multikolinearitas	127
Tabel 4. 16_Hasil Uji Grafik Scatterplot	129

Tabel 4. 17_Hasil Uji Statistik Glejser	130
Tabel 4. 18_Uji Hipotesis dengan Uji T (Parsial).....	132
Tabel 4. 19_Hipotesis dengan Uji F (Simultan).....	135
Tabel 4. 20_Uji Hipotesis dengan Uji Regresi Linear Berganda.....	136
Tabel 4. 21_Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Determinasi (R ²)	139



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aset, Kredit dan BPK/BPS	3
Gambar 1. 2 Total Simpanan dan Jumlah Rekening BPR	6
Gambar 1. 3 Konsep Penelitian.....	28



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor utama di balik pesatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia saat ini adalah kemajuan sektor perbankan. Industri perbankan mengalami perkembangan signifikan, baik dari sisi inovasi produk, peningkatan kualitas layanan, maupun penggunaan teknologi canggih oleh berbagai bank di Indonesia. Hampir seluruh sektor yang berkaitan dengan aktivitas keuangan sangat bergantung pada layanan perbankan dalam menjalankan operasionalnya. Karena itu, baik sekarang maupun di masa mendatang, keberadaan sektor perbankan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan individu, kelompok, maupun lembaga sebagai penyedia layanan keuangan.

Bank sendiri merupakan institusi keuangan yang memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat serta mengelolanya, lalu menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pinjaman kepada pihak yang membutuhkan. Inilah sebabnya masyarakat Indonesia sangat memerlukan layanan perbankan, baik untuk menyimpan uang maupun mendukung pengembangan usaha. Dengan demikian, perbankan tidak hanya berperan sebagai tempat pengumpulan dan penyaluran dana, tetapi juga turut mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Dalam lanskap persaingan perbankan, setiap lembaga keuangan harus menerapkan strategi pemasaran yang efektif untuk merebut pangsa pasar.

Persaingan untuk mendapatkan pangsa pasar antara Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Komersial semakin ketat, dengan tambahan persaingan dari lembaga pembiayaan lain dan koperasi. Strategi BPR Nusamba dalam merebut pangsa pasar meliputi penawaran suku bunga yang fleksibel dan kompetitif, pelayanan yang sangat baik dan efisien, promosi yang terus-menerus dan langsung kepada masyarakat, pembiayaan sektor-sektor produktif seperti perdagangan, industri, dan pertanian, serta menekankan proses yang cepat, persyaratan yang mudah, dan jaminan keamanan dalam layanan mereka.

Angka pertumbuhan kredit di Indonesia setiap tahun semakin meningkat, hal ini menandakan tingkat persaingan bisnis jasa perbankan terus semakin ketat. Persaingan tersebut dianggap hanya terjadi antar sesama bank berhasil mengembangkan produk-produk keuangan baru. Persaingan dan perkembangan yang cukup pesat pada usaha perbankan tersebut menjadikan masing-masing lembaga perbankan harus berlomba untuk memenangkan pasar persaingan bisnis. Persaingan antar bank tersebut tentunya akan lebih menguntungkan nasabah karena mereka dapat memilih berbagai jasa perbankan yang ditawarkan.¹

¹ Pristiyono, "Pengaruh Proses Pemberian Kredit Terhadap Minat Nasabah Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Komplek Tasbi Medan," *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 2, No. 2 (2019): 84–92.

Gambar1. 1
Aset, Kredit dan DPK BPR/BPRS



Sumber: LBUT

Sumber : LBUT

Kinerja industri Bank Perekonomian Rakyat (BPR) dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) cukup baik tercermin dari pertumbuhan fungsi intermediasi yang positif. Pertumbuhan total dana pihak ketiga (DPK) industri posisi Desember 2023 sebesar Rp153 triliun (naik 9,11% yoy) didorong peningkatan produk deposito. Sementara itu, pada periode yang sama, penyaluran kredit mencapai sebesar Rp158 triliun (tumbuh 9,79% yoy) yang dikontribusi kredit/pembiayaan produktif.

Ketahanan BPR dan BPRS dalam menyerap risiko cukup solid dan memadai ditopang tingkat permodalan yang masih tinggi (per Desember 2023: Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM) BPR 29,98% dan KPMM BPRS 23,21%). Namun demikian, peningkatan penyaluran kredit BPR dan BPRS perlu mengantisipasi peningkatan risiko kredit melalui pembentukan Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP) dan penerapan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit.. Pada perkembangannya hingga Februari 2024, kinerja BPR dan BPRS masih menunjukkan tren positif tercermin dari

pertumbuhan positif untuk total aset, DPK, dan kredit masing masing sebesar 7,25%, 8,36% dan 10,16% (yoy).²

Saat ini, konsumen lebih cermat dalam memilih lembaga yang mampu menyediakan fasilitas atau layanan terkait kegiatan ekonomi. Mereka menuntut lembaga keuangan berkualitas tinggi baik dalam pelayanan maupun fasilitas yang ditawarkan. BPR Nusamba Rambipuji memainkan peran penting dalam mengatasi beberapa masalah ekonomi masyarakat dengan memperluas kegiatannya dan kehadirannya dari perkotaan hingga pedesaan. Masyarakat menganggap peran dan fungsi BPR Nusamba Rambipuji sangat signifikan, terutama dalam hal aplikasi pinjaman dan bantuan kredit.

Kepuasan dari Nasabah Bank yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan melebihi dengan harapannya. Jika sistem penyaluran kredit yang ditawarkan oleh Bank sesuai harapannya, maka mereka merasa puas dan jika sistem penyaluran kredit yang ditawarkan tidak sesuai harapan mereka, maka mereka merasa tidak puas. Kepuasan dan ketidakpuasan dari Nasabah atau Anggota atas penyaluran kredit yang ditawarkan oleh pemberi kredit akan diceritakan kepada keluarga, rekan bisnis, dan sahabat mereka. Hal ini akan berakibat pada perkembangan usaha tersebut di masa mendatang. Menurut Rangkuti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah nilai, daya saing, persepsi pelanggan, harga dan citra serta tahap pelayanan”.³

² Bank Perkreditan Rakyat, “Data Distribusi Simpanan Semester II - 2022-2023,” 2023, 12.

³ Saragih, “Pengaruh Sistem Penyaluran Kredit Terhadap Kepuasan,” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)* 18 (2020): 1–12.

Menurut Kasmir, tabungan merupakan salah satu jenis simpanan yang disediakan oleh bank, di mana penarikannya hanya bisa dilakukan sesuai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank. Penarikan dana dari tabungan bisa dilakukan dengan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kartu ATM, atau dokumen penarikan lainnya.⁴ Tabungan Harmoni Plus merupakan salah satu produk unggulan dari BPR Nusamba. Tabungan ini memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mendapatkan berbagai hadiah menarik setiap tahunnya, termasuk Grand Prize berupa 1 unit mobil Kijang Innova, 5 unit sepeda motor, 10 unit kulkas, 15 televisi berukuran 32 inci, dan 15 sepeda gunung. Seluruh hadiah tersebut diundi setiap tahun dalam rangka perayaan ulang tahun BPR Nusamba yang diselenggarakan setiap bulan Februari. Program undian ini berlaku bagi seluruh nasabah di cabang-cabang Bank Nusamba.

Peningkatan dana yang terus tumbuh setiap tahun mendorong bank untuk terus giat dalam menggalang dana dari masyarakat. Salah satu fokus utama adalah pengumpulan dana melalui produk tabungan. Hal ini disebabkan karena dana tabungan cenderung lebih stabil dan menjadi sumber pendanaan yang lebih ekonomis, mengingat bunga yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan simpanan berjangka. Dalam situasi ini, bank berlomba-lomba untuk menarik sebanyak mungkin dana tabungan masyarakat dengan menyediakan layanan yang optimal. Mereka menawarkan berbagai fitur unggulan seperti layanan 24 jam, internet banking, SMS banking, phone

⁴Kasmir, *Pemasaran Bank* (Kencana, 2018), 236

banking, dan mobile banking, sehingga nasabah memiliki keleluasaan dalam melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun. Beragamnya pilihan produk tabungan yang tersedia juga memberi peluang bagi nasabah untuk berpindah dari satu produk ke produk lain. Oleh karena itu, bank dituntut untuk menerapkan strategi yang efektif guna mempertahankan loyalitas dan meningkatkan kepuasan nasabah.⁵

Gambar1. 2
Total Simpanan dan Jumlah Rekening BPR

Total Simpanan (Rp Triliun) dan Jumlah Rekening pada BPR										
Periode	2019		2020		2021		2022		2023	
	Nominal	Rekening								
Januari	106,53		120,46		124,84		139,93		153,97	
Februari	107,07		121,18		126,08		142,61		154,50	
Maret	108,00		119,66		126,80		142,89		153,94	
April	107,98		116,36		126,70		142,84		153,42	
Mei	107,42		115,07		128,84		144,37		157,02	
Juni	109,63	13.464.579	116,05	13.823.884	130,25	13.837.598	144,77	14.811.636	157,42	15.533.345
Juli	112,31		117,03		131,40		146,88		159,01	
Agustus	113,56		117,57		132,83		147,79		161,05	
September	114,82		118,67		134,02		148,41		162,19	
Oktober	116,45		119,80		134,96		149,42		163,60	
November	118,38		121,82		136,74		150,85		165,15	
Desember	119,57	13.788.439	124,07	13.967.784	139,74	13.941.216	153,69	15.359.578	166,46	15.981.128

Sumber : Lembaga Penjamin Simpanan

DPK pada seluruh produk tumbuh positif secara tahunan, per Februari 2024 pertumbuhan DPK pada BPR untuk produk tabungan dan deposito tumbuh masing-masing sebesar 6,2% dan 8,7% (yoy). Di periode yang sama, produk tabungan dan deposito BPRS juga tumbuh masing-masing sebesar 11,6% dan 12,5% (yoy). Secara komposisi deposito berkontribusi lebih dari 50% terhadap total DPK industri.

⁵ Frida Ayu Setianingsih, Endang Ety, And Edy Supriyadi, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk Di Wilayah Depok)," *JIMEA-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi* 1, No. 1 (2019): 198–214.

Jumlah BPR dan BPRS yang belum memenuhi modal inti minimum (MIM) Rp6 miliar sebagaimana diatur dalam POJK No. 5/POJK.03/2015 dan POJK No. 66/POJK.03/2016 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum dan Pemenuhan Modal Inti Minimum BPR dan BPRS terus berkurang menjadi 385 BPR/BPRS (Desember 2023) dari semula 430 BPR/BPRS (Desember 2022). Upaya memenuhi ketentuan. MIM dilakukan baik secara organik dari laba dan modal disetor maupun melalui konsolidasi.⁶

Berdasarkan dari hasil observasi peneliti dilapangan ditemukan fenomena bahwasanya masyarakat lebih memilih menggunakan jasa BPR untuk mendapatkan tambahan modal usaha. Hal tersebut dikarenakan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh BPR, salah satunya adalah persyaratan untuk mendapatkan pinjaman serta kemudahan dalam melakukan transaksi yang dapat disesuaikan dengan jenis usaha yang dilakukan masyarakat. Sehingga BPR Nusamba Rambipuji mencoba menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa yang mereka tawarkan dengan memberikan kemudahan-kemudahan yang tidak ditawarkan bank umum. Oleh karena itu BPR Nusamba Rambipuji membagi nasabahnya berdasarkan kelas sosial dan merancang produk simpanan dan kredit yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing kelompok. Seperti tabungan simple untuk pelajar, tabungan Harmoni Plus dan Tabunganku untuk seluruh masyarakat dan Tabungan Premium yang ditujukan hanya untuk kelompok menengah ke atas.⁷

⁶ Lembaga Penjamin Simpanan, “*Laporan Kelembagaan Lembaga Penjamin Simpanan Triwulan I 2024*,” 2024, 1–23.

⁷ M Rosi, Bahrur Rosi, and Hardianti Rukmana, “Strategi Pemasaran Dan Pelayanan BPR Nusamba Dalam Meningkatkan Nasabah” 01, no. 03 (2024): 613.

Perkembangan BPR sudah sangat menyeluruh diberbagai wilayah indonesia tidak luput wilayah KBI Jember. Perkembangan BPR di wilayah jember sangat pesat sehingga ketika Bank Perkereditan Rakyat (BPR) akan memberikan kredit kepada masyarakat, BPR akan dihadapkan pada tingkat persaingan antar bank yang sangat kompetitif, mengingat masing-masing BPR berusaha menarik simpati masyarakat dengan berbagai daya dan upaya, seperti menawarkan kemudahan syarat kredit yang prosedurnya lebih sederhana, tidak berbelit - belit, dan kredit dengan bunga murah.

BPR yang ada di wilayah KBI Jember dengan jumlah nasabahnya yang cukup besar yaitu BPR Nusamba Rambipuji dan dibandingkan dengan BPR Rambi Arta Putra itulah mengapa peneliti membandingkan kedua BPR tersebut sebagai komparasi dalam penelitian. Berikut merupakan tabel asset keuangan dan jumlah nasabah BPR Nusamba Rambipuji dan BPR Rambi Arta Putra dari tahun 2023-2024 :

Tabel 1. 1
Pengguna Produk BPR Nusamba Rambipuji Desember 2023

Produk	Nilai	Jumlah
Tabungan	Rp. 21.059.501	4672 Penabung
Deposito	Rp. 26.405.400	195 Pendeposito
Kredit	Rp. 40.086.028	2073 Debitur

Tabel 1. 2
Pengguna Produk BPR Nusamba Rambipuji Desember 2024

Produk	Nilai	Jumlah
Tabungan	Rp. 21.603.017	4503 Penabung
Deposito	Rp. 27.578.800	203 Pendeposito
Kredit	Rp. 39.160.997	1863 Debitur

Sumber : DPD Perbarindo Jawa Timur

Tabel 1. 3
Pengguna Produk BPR Rambli Arta Putra Desember 2023

Produk	Nilai	Jumlah
Tabungan	Rp. 5.282.152	1497 Penabung
Deposito	Rp. 2.833.500	49 Pendeposito
Kredit	Rp. 12.240.841	220 Debitur

Tabel 1. 4
Pengguna Produk BPR Rambli Arta Putra Desember 2024

Produk	Nilai	Jumlah
Tabungan	Rp. 5.166.246	1356 Penabung
Deposito	Rp. 4.179.500	58 Pendeposito
Kredit	Rp. 14.253.888	202 Debitur

Sumber : DPD Perbarindo Jawa Timur

Berdasarkan data tahun 2023 hingga 2024, terlihat bahwa BPR Nusamba Rambipuji memiliki jumlah nasabah yang lebih banyak dibandingkan BPR Rambli Arta Putra, baik pada produk tabungan, deposito, maupun kredit. Meskipun terjadi sedikit penurunan jumlah nasabah pada tahun 2024, BPR Nusamba Rambipuji tetap unggul secara signifikan dari segi jumlah pengguna dan nilai produk keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa BPR Nusamba Rambipuji memiliki tingkat kepercayaan dan daya tarik yang lebih tinggi di mata masyarakat, serta jangkauan layanan yang lebih luas. Sementara itu, BPR Rambli Arta Putra memiliki jumlah nasabah yang lebih sedikit, namun tetap menunjukkan pertumbuhan nilai pada produk deposito dan kredit. Dengan perbedaan tersebut, peneliti memilih membandingkan kedua BPR ini untuk melihat faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dan kinerja layanan, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan ke depan.

Pada dunia perbankan, teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah dan gampang untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan. Hal tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan di mata para pesaing.⁸

Pelayanan berkualitas dapat diwujudkan melalui manajemen yang efektif terhadap aset perbankan yang dapat dipercaya, pelayanan yang ramah, serta berbagai produk tabungan dan pinjaman yang disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Parente et al menyatakan bahwa jenis produk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jenis produk merujuk pada variasi produk berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yang merupakan penjabaran dari dimensi keandalan, di mana konsumen memiliki berbagai opsi produk yang memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Oleh karena itu, Bank harus memberikan pelayanan yang dapat diterima atau dianggap dapat memenuhi atau melampaui harapan nasabah agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi. Semakin tinggi persepsi pelanggan terhadap layanan yang dibandingkan dengan harapan mereka, semakin bahagia pelanggan tersebut⁹.

Terlebih lagi pada era globalisasi ini banyak lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang muncul. Produk dan jasa lembaga keuangan dewasa ini semakin menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Perbankan sebagai

⁸ Mutiara Theadora Betania, Lucky F. Tamengkel, and Joula J. Rogahang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan" 4, no. 3 (2023): 1–23.

⁹ Mutiara Theadora Betania, Tamengkel, And Rogahang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan." 416.

salah satu lembaga keuangan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Salah satu bentuk kepuasan yang dapat diberikan adalah dengan memberikan pilihan produk bagi nasabah, memberikan pelayanan yang memuaskan dan maksimal serta menjaga kepercayaan yang diberikan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tho'in, "*to gain confidence, banks must be able to work professionally as customers expect from financial, in terms of service, and marketing strategies to be well managed, as well as to be more creative in generating new products desired by the public or customers*". Artinya bahwa untuk mendapatkan kepercayaan, bank harus dapat bekerja secara profesional seperti yang diharapkan oleh pelanggan mulai dari segi finansial, dalam hal pelayanan, dan strategi pemasaran yang harus dikelola dengan baik, serta perbankan juga harus lebih kreatif dalam menghasilkan produk baru yang diinginkan publik atau pelanggan, agar eksistensi lembaga ini terus dapat dipertahankan di tengah persaingan.¹⁰

Kepercayaan konsumen merupakan faktor penting untuk mewujudkan loyalitas nasabah. *Trust* yang diterjemahkan sebagai kepercayaan merupakan prasyarat yang penting dalam interaksi bisnis. Ia menjadi suatu dasar bagi seseorang atau suatu perusahaan untuk melakukan transaksi bisnis dengan orang lain atau perusahaan lain. Transaksi bisnis tidak akan terjadi jika ambang batas suatu kepercayaan tidak tercapai diantara para pelaku bisnis tersebut. Konsumen yang puas akan memiliki kepercayaan yang tinggi pada perusahaan dan tidak akan berpindah ketempat lain, bahkan ikut

¹⁰ Tho'in, M. Analysis Of Islamic Bank Customer's Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA). *ADRI International Journal Of Marketing and Entrepreneurship*, (2017). Hal 42-48.

mempromosikan tempat tersebut kepada saudara atau teman, calon konsumen lain untuk menggunakan jasa pada perusahaan tersebut.¹¹

Kepuasan pelanggan atau nasabah berperan penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan penyedia jasa dan konsumennya. Hubungan yang baik ini dapat berujung pada terciptanya loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi perusahaan. Keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan jasa sangat dipengaruhi oleh sistem kerja yang diterapkan, mutu layanan, serta kualitas produk yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan perusahaan. Selain itu, kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem, memberikan pelayanan yang optimal, serta menjelaskan produk secara jelas kepada nasabah juga menjadi faktor penentu. Apabila sistem dan layanan yang diberikan memiliki kualitas tinggi, maka pelanggan akan merasa puas dan cenderung tetap setia kepada perusahaan.¹²

Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Yunike V. bahwa pemberian kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kredit bermasalah.¹³ Pada penelitian Oleh Rendy Zulfikar Dwiantoro, Haryono, Nurul Imamah menunjukkan kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial maupun

¹¹ Rendy Zulfikar Dwiantoro, Haryono Haryono, and Nurul Imamah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BANK JATIM KCP Driyorejo Gresik," *EkoBis: Jurnal Ekonomi & Bisnis* 1, no. 2 (2021): 55–63

¹² Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, and Retna Anggitaningsih, "Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep," *ILTIZAMAT: Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, no. 1 (2024): 21–33.

¹³ Lucky O.H Dotulong Yunike Veren Takarendehang, Maryam Mangantar, "Analisis Proses Pemberian Kredit Umkm Dan Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Manado (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Dotulonglasut Manado)," *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 4 (2023): 1314–24,

simultan terhadap minat menabung.¹⁴ Dan juga pada penelitiannya Nisa Hata Artinya kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP. Lampeuneurut, Aceh Besar.¹⁵

Di Indonesia, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) telah menyebar di seluruh wilayah, termasuk BPR Nusamba Rambipuji yang terletak di Kabupaten Jember. BPR Nusamba Rambipuji didirikan pada tanggal 17 Februari 1990, dan beroperasi di sektor perbankan dengan mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito, serta memfasilitasi distribusi kredit. Terletak di Jl. Airlangga No.26, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten Jember, Jawa Timur, BPR Nusamba didirikan berdasarkan Akta Notaris No.112 yang dibuat di Jakarta pada tanggal 29 September 1989, dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia serta memperoleh Izin Usaha dari Menteri Keuangan Republik Indonesia. Nusamba, yang terdiri dari 21 BPR konvensional dan 4 BPR syariah dengan jaringan yang tersebar di Jawa, Bali, dan Mataram. Sebagai bagian dari grup Nusamba, BPR Nusamba memiliki struktur modal yang kuat, terbukti dengan ketahanannya selama pandemi Covid-19 tahun 2020. Berbeda dengan banyak lembaga perbankan lainnya, Nusamba tidak melakukan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan atau tindakan drastis seperti merger untuk bertahan.

¹⁴ Dwiantoro, Haryono, and Imamah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BANK JATIM KCP Driyorejo Gresik."

¹⁵ Nisa Hata, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar)" (2024).

Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dan penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang setia dan mengetahui benar produk tersebut dengan sangat baik, maka cenderung tidak akan beralih ke produk bank pesaing dan diharapkan dapat menarik nasabah baru untuk menggunakan produk tersebut. Untuk itulah, bank dituntut untuk mampu memupuk keunggulan kompetitifnya melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien, sehingga menjadi pilihan nasabah yang pada gilirannya nanti diharapkan “loyal” terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh bank melalui penerapan strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, maka indentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah proses pemberian kredit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji?
2. Apakah kualitas produk tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji?

4. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji?
5. Apakah proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan indentifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh proses pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk tabungan kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.
5. Untuk menganalisis pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap jika penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide untuk pengetahuan proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan dan kualitas kepercayaan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penulisan penelitian ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir atau skripsi. Serta untuk mencari tahu bagaimana pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

b. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat dijadikan acuan atau tambahan pustaka bagi peneliti lain yang membahas tentang masalah ini.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan yang positif bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Serta dapat menjadi acuan evaluasi untuk berbagai faktor yang berpengaruh dalam pencapaian tujuan perusahaan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variable Penelitian

Variabel penelitian. Menurut Apuke, variable adalah karakteristik benda dan orang yang bervariasi dalam kualitas dan kuantitas. Adapun Ulfa, mendefinisikan variabel sebagai suatu objek, sifat, atau atribut atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Kesimpulannya adalah variabel sebagai nilai, sifat atau karakteristik suatu benda atau orang untuk dipelajari dan disimpulkan oleh peneliti.¹⁶

Pada penelitian ini variabel dapat dibedakan menjadi dua yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).¹⁷

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen, yang juga dikenal sebagai variabel bebas, merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi faktor penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Proses Pemberian Kredit (X_1)
- 2) Kualitas Produk Tabungan (X_2)
- 3) Kualitas Pelayanan (X_3)
- 4) Kepercayaan (X_4)

¹⁶ Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*)," *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan Pkn* 7, No. 1 (2023): 99–113..

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 39

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen, atau yang biasa disebut variabel terikat, adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas dan menjadi hasil atau akibat dari perubahan yang terjadi pada variabel tersebut.

Dalam penelitian ini, variabel terikat yang digunakan adalah:

1) Kepuasan Nasabah (Y)

2. Indikator Variabel

Indikator variabel merupakan acuan empiris yang digunakan untuk merepresentasikan variabel yang sedang diteliti. Indikator ini berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan item-item pertanyaan pada instrumen penelitian seperti angket, wawancara, atau dokumentasi¹⁸

Tabel 1.5
Indikator Variabel

Judul	Variabel	Indikator
Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Roduk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji.	Proses Pemberian Kredit (X ₁) (Gita Ade Kamula Putri, 2019) (Fajar Kartika Sari, 2016)	Realisasin kredit
		Kemudahan prosedur
		Kecepatan pelaksanaan
	Kualitas Roduk Tabungan (X ₂) (Fenny Syahputri, 2021) (Wakhidatul Ardiyah, 2019)	Persyaratan
		Kinerja
		Keistimewaan produk
		Keandalan
	Kualitas Pelayanan (X ₃)	Kesesuaian
		Fasilitas
		Kehandalan
		Cepat Tanggap

¹⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Ahmad Siddiq Jember*, 39-40

	(Auni Zakiyah, 2021) (Ana Mariani, 2020)	Kepastian
		Pemahaman
	Kepercayaan (X_4) (Fenny Syahputri, 2021)	kesungguhan
		Kemampuan
		Integritas
		kesedian konsumen
	Kepuasan Nasabah (Y) (Arahandson Napitulu, 2023) (Auni Zakiyah, 2021)	Harapan
		Perbandinagan
		Penguat

Sember : Data diolah peneliti

F. Definisi Operasional

1. Proses Pemberian Kredit

Teguh Pudjo Muljono pemberian kredit dimaksudkan untuk melaksanakan suatu pembelian atau menggandakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan pada suatu jangka waktu yang disepakati, jika merasa yakin nasabah yang akan menerima kredit itu mampu dalam mengembalikan kredit yang telah diterimanya dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012, kredit didefinisikan sebagai pemberian dana atau tagihan yang setara nilainya, yang dilakukan berdasarkan suatu perjanjian antara bank dan pihak lain, di mana pihak penerima kredit berkewajiban untuk mengembalikan pinjaman tersebut dalam jangka waktu tertentu beserta imbalan berupa bunga atau

bagi hasil keuntungan. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dalam Pasal 1 angka 11 menjelaskan bahwa kredit adalah penyediaan dana atau tagihan yang sepadan, yang diberikan berdasarkan kesepakatan antara bank dan pihak lain, yang mewajibkan pihak penerima untuk melunasi pinjaman dalam waktu yang telah ditentukan disertai dengan pembayaran bunga.¹⁹

2. Kualitas Produk Tabungan

Kualitas mencerminkan berbagai aspek dari penawaran produk yang memberikan nilai dan manfaat bagi konsumen. Menurut Wahjono, produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan di pasar dengan tujuan menarik perhatian, permintaan, pemakaian, atau konsumsi yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia. Sementara itu, Kotler dan Armstrong mendefinisikan kualitas produk sebagai kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya secara optimal, yang mencakup aspek daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan penggunaan, kemudahan perbaikan, serta atribut produk lainnya. Machfoedz, sebagaimana dikutip oleh Tumangkeng, menyatakan bahwa kualitas produk mencakup kemampuan produk dalam menjalankan fungsinya yang meliputi keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan perawatan serta karakteristik lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas produk

¹⁹ Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*).” 99-113.

maupun jasa menjadi penting karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap apa yang mereka beli atau gunakan.²⁰

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, tabungan didefinisikan sebagai simpanan yang didasarkan pada akad wadi'ah atau penempatan dana untuk tujuan investasi dengan akad mudharabah, atau bentuk akad lain yang sesuai dengan prinsip syariah. Penarikan dana dari tabungan ini hanya dapat dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya, dan tidak bisa dilakukan melalui cek, bilyet giro, atau instrumen sejenis. Selain itu, tabungan juga termasuk jenis simpanan yang bersifat likuid, artinya dana yang tersimpan dapat diambil kapan saja saat dibutuhkan oleh nasabah.²¹

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud dan muncul dari interaksi antara pelanggan dengan karyawan maupun elemen lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Secara umum, pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang tidak menghasilkan

²⁰ R. Daga, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Tabunganku Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Kantor Cabang Blopa," *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1, No. 02 (2019): 133–40.

²¹ Eryul Mufidah. Risa Nuraini Aris Zulianto, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris," 2016, 1–23.

kepemilikan dan pada dasarnya bersifat intangible. Proses pelayanannya bisa saja berkaitan dengan produk fisik maupun tidak.²²

Menurut Kotler, pelayanan merupakan segala bentuk tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Sementara itu, Hasibuan menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang dilakukan secara maksimal dikenal dengan istilah pelayanan prima (excellent service), yaitu bentuk pelayanan terbaik kepada nasabah yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan terhadap kualitas produk, baik berupa barang maupun jasa, secara optimal.²³

4. Kepercayaan

Menurut Lau dan Lee dalam Tjiptono, kepercayaan atau trust adalah elemen penting yang berperan besar dalam membentuk loyalitas konsumen. Kepercayaan ini mencerminkan kesiapan konsumen untuk mempercayakan dan mengandalkan suatu produk atau layanan. Selain faktor kepercayaan, kualitas produk juga memegang peranan penting dalam memengaruhi keinginan nasabah untuk menabung.²⁴

²² Muhammad Rahel; Abd.Rokhim; and Ahmadiono, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso," *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (2022): 1–15,

²³ Aris Zulianto, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris."6.

²⁴ Tjiptono, F. Pemasaran Jasa: Prinsip Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: Andi. 2014 Hal 398.

Kepercayaan konsumen merupakan faktor penting untuk mewujudkan loyalitas nasabah. Trust yang diterjemahkan sebagai kepercayaan merupakan prasyarat yang penting dalam interaksi bisnis. Ia menjadi suatu dasar bagi seseorang atau suatu perusahaan untuk melakukan transaksi bisnis dengan orang lain atau perusahaan lain. Transaksi bisnis tidak akan terjadi jika ambang batas suatu kepercayaan tidak tercapai diantara para pelaku bisnis tersebut. Konsumen yang puas akan memiliki kepercayaan yang tinggi pada perusahaan dan tidak akan berpindah ketempat lain, bahkan ikut mempromosikan tempat tersebut kepada saudara atau teman, calon konsumen lain untuk menggunakan jasa pada perusahaan tersebut.

5. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (1997), kepuasan didefinisikan sebagai respon emosional seseorang, baik berupa rasa senang maupun kecewa, yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan harapannya. Dengan kata lain, tingkat kepuasan dipengaruhi oleh seberapa besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Jika kinerja produk berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa; jika sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas; dan jika kinerjanya melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan sendiri terbentuk sebelum mencoba atau membeli produk, dan menjadi acuan dalam menilai kualitas produk tersebut. Faktor-faktor yang membentuk harapan ini antara lain adalah pengalaman

sebelumnya, informasi dari orang lain, serta promosi atau iklan yang diterima.²⁵

Kepuasan nasabah merupakan aset berharga bagi masa depan yang dapat memberikan dampak positif bagi BPR dalam mempertahankan kelangsungan usahanya. Upaya untuk menumbuhkan dan meningkatkan kepuasan nasabah menjadi landasan penting bagi perolehan keuntungan jangka panjang. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi BPR. Untuk mencapai kepuasan tersebut, BPR perlu mampu mengenali dan memahami kebutuhan para nasabahnya. Dengan demikian, kepuasan nasabah dapat dipahami sebagai respons atau tanggapan terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah sebelum menggunakan layanan dan pengalaman nyata yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan perbankan.²⁶

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJJ AGHMAD SIDDIQ
LEMBER

Tabel 1. 6
Definisi Operasional

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Pertanyaan
Proses Pemberian Kredit (X ₁) (Gita Ade Kamula Putri, 2019) (Fajar Kartika Sari,	Kuncoro (2002: 245) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai	Realisasin kredit (X _{1.1})	1. Proses realisasi kredit berjalan sesuai dengan harapan
		Kemudahan prosedur (X _{1.2})	2. Dalam permohonan pegajuan kredit pihak BPR Nusamba Rsmbipuji sangat mempermudah

²⁵ Khamdan Rifa'i Anang Asari, Misbahul Munir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi," *MOMENTUM: Jurnal Sosial Dan Keagamaan* 11, no. 2 (2022): 223–47.,

²⁶ Aris Zulianto, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris." 8

2016)	dengan tahapan penyusunan perencanaan per kredit, proses pemberian keputusan kredit.	Kecepatan pelaksanaan (X _{1.3})	paranasabahnya 3. Proses pencairan dana kredit BPR Nusamba Rmbipujisangat cepat bahkan 1 hari cair
		Persyaratan (X _{1.4})	4. Persyaratan kredit yang di terapkan oleh BPR Nusamba Rambipuji tidak berbelit-belit
Kualitas Roduk Tabungan (X ₂) (Fenny Syahputri, 2021) (Wakhidatul Ardiyah, 2019)	kualitas produk mendefinisikan sebagai kemampuan produk untuk menunjukan berbagai fungsi termasuk dalam Kinerja, Keistimewaan produk, kehandalan dan kesesuaian	Kinerja (X _{2.1})	1. Setoran pembukaan produk tabungan sudah sesuai dengan kemampuan nasabah
		Keistimewaan produk (X _{2.2})	2. Tabungan BPR Nusamba Rambipuji berkesempatan mendapatkan undian hadiah setiap tahunnya
		Kehandalan (X _{2.3})	3. Produk tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah
		Kesesuaian (X _{2.4})	4. Tabungan BPR Nusamba menawarkan keunggulan dalam hal suku bunga yang kompetitif
Kualitas Pelayanan (X ₃) (Auni Zakiyah, 2021) (Ana Mariani, 2020)	Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan aryaan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan.	Fasilitas (X _{3.1})	1. Ruang tunggu BPR Nusamba Rambipuji sangat membuat nasabah puas
		Kehandalan (X _{3.2})	2. karyawan Bank Nusamba Rambipuji sangat handal dan dapat dipercaya
		Cepat Tanggap (X _{3.3})	3. Karyawan BPR Nusamba Rambipuji cepat

			tanggap ketika nasabah membutuhkan informasi
		Kepastian (X _{3.4})	4. Kepastian dalam layanan BPR Nusamba Rambipuji memberikan kenyamanan bagi nasabah
		Pemahaman (X _{3.5})	5. Pemahaman yang mendalam oleh Karyawan BPR Nusamba Rambipuji selalu berusaha memenuhi kebutuhan nasabah
Kepercayaan (X ₄)	kepercayaan dapat didefinisikan sebagai sikap mental yang melibatkan keyakinan seseorang terhadap keberadaan, kebenaran, atau kemampuan objek atau individu tertentu.	kesungguhan / ketulusan	1. BPR Nusamba Rambipuji melayani permintaan nasabah dengan tulus
		Kemampuan	2. BPR Nusamba Rambipuji kompeten dalam memenuhi kebutuhan nasabah
		Integritas	3. BPR Nusamba Rambipuji memiliki integritas yang dapat diandalkan
		kesedian konsumen	4. Nasabah menerima risiko yang mungkin terjadi atas keputusan yang diambil pada produk BPR Nusamba Rambipuji
Kepuasan Nasabah (Y) (Arahandson Napitulu, 2023) (Auni Zakiyah, 2021)	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar	Harapan (Y ₁)	1. Produk dan pelayanan BPR Nusamba Rambipuji sesuai dengan harapan nasabah
		Perbandingan (Y ₂)	2. Nasabah Bank BPR Nusamba Rambipuji merasakan apa yang diharapkan dari produk

	keinginannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama.		bank sesuai dengan keinginan
		Penguat (Y ₃)	3. nasabah Bank BPR Nusamba Rambipuj Jawa Timur terbukti melebihi harapan

Sember : Data diolah peneliti

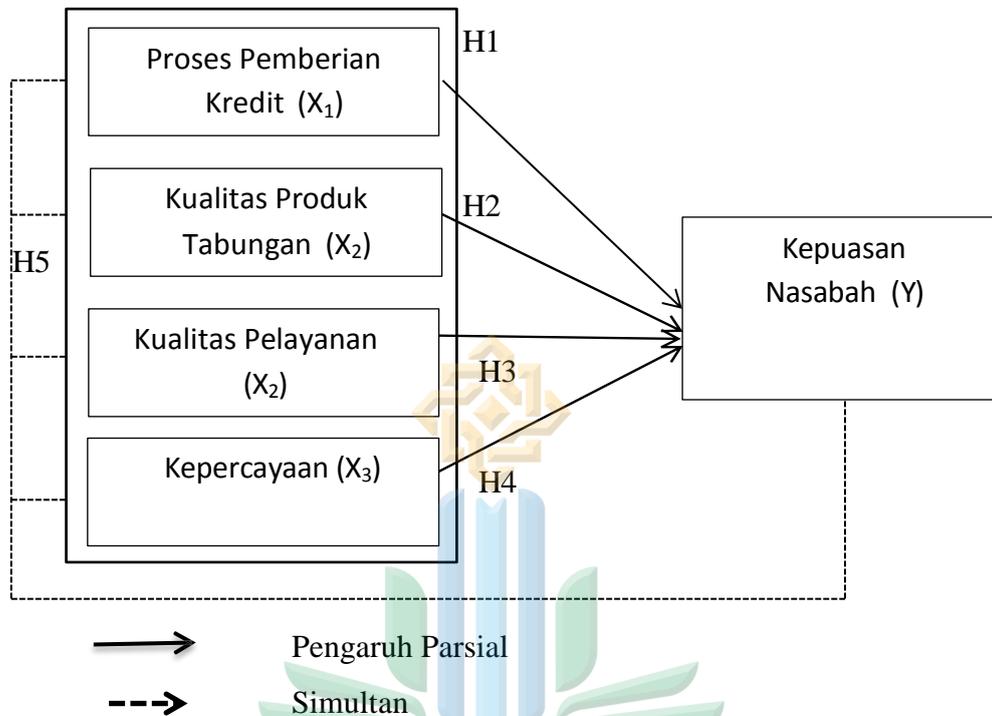
G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar yang dianggap benar oleh peneliti dan harus dirumuskan secara jelas sebelum proses pengumpulan data dilakukan. Asumsi ini berperan sebagai pijakan awal yang kuat dalam memahami dan membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti. Selain itu, asumsi penelitian juga membantu memperjelas variabel-variabel yang akan dianalisis serta mempermudah perumusan hipotesis yang relevan dengan tujuan penelitian.²⁷

Dalam penelitian ini, diasumsikan bahwa terdapat hubungan antara proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Asumsi ini menjadi dasar dalam merumuskan arah dan fokus penelitian. Untuk mempermudah pemahaman dan menyamakan persepsi antara peneliti dan pembaca mengenai alur pemikiran dalam penelitian ini, peneliti menyusun kerangka konseptual sebagai berikut:

²⁷ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Ahmad Siddiq Jember. Hal 41

Gambar1. 3
Kerangka Penelitian



Keterangan:

X_1 Proses Pemberian Kredit: 1, 2, 3, 4

X_2 Kualitas Produk Tabungan: 5, 7, 8, 9,

X_3 Kualitas Pelayanan: 5, 7, 8, 10

X_4 Kepercayaan: 6

1. Yunike V. Takarendehang, Maryam Mangantar dan Lucky O.H Dutulong (2023)
2. Lutfia ulfa, agustin massora (2021)
3. Gita ade kamula putri (2020)
4. Irwandi nurdin, dr. hj nunung ayu sofiati (Efi), S.PD., m.m dan dr. yoyo sudaryo, se., m.m (2019)
5. Rendy zulfikar dwiantoro, haryono, nurul imamah (2020)
6. Beti saniyatun farida, yusqi mahfud (2021)
7. Nisa hata (2024)

8. Fenny syahputri (2021)
9. Aris zulianto, erylul mufidah, risa nuraini (2024)
10. Cristine agustina, sudadi pranata, Chandra lukita (2022)

H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian, karena pada dasarnya hipotesis merupakan jawaban dari rumusan masalah, sedangkan kebenaran yang hipotesis perlu diuji melalui analisis data di lapangan.²⁸ Berdasarkan kerangka berpikir diatas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

1. Proses Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam penelitian jurnal yang dilakukan oleh Irwandi Nurdin, Dr. Hj. Nunung Ayu Sofiati (Efi), S.Pd., M.M Dan Dr. Yoyo Sudaryo, Se., M.M Dengan Judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Kredit di Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Sentra Di Bandung. Memporeleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah kredit berimplikasi pada loyalitas nasabah kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk baik secara parsial maupun simultan.²⁹ Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

²⁸ Prof. Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Aswaja Pressindo, 2015. 205-206.

²⁹ Nurdin, Sofiati, And Sudaryo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas(Studi Kasus Pada Nasabah Kredit Di Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Sentra Di Bandung).”²⁴

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pemberian kredit terhadap loyalitas nasabah kredit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Ha₁ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pemberian kredit terhadap loyalitas nasabah kredit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

2. Kualitas Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh Nisa Hata Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar. Memporeleh hasil bahwa terdapat kualitas produk tabungan memiliki nilai thitung > ttabel (6,965 > 1,97). Artinya kualitas produk tabungan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah.³⁰ Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

Ho : Kualitas produk tabungan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP. Lampeuneurut, Aceh Besar.

Ha₂ : Kualitas produk tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP. Lampeuneurut, Aceh Besar.

3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam penelitian jurnal yang dilakukan oleh Aris Zulianto, Eryul Mufidah dan Risa Nuraini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo. Memporeleh hasil bahwa

³⁰ Nisa Hata, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar).” 62

terdapat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.³¹ Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris.

Ha₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris.

4. Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam penelitian jurnal ysng Ditulis Oleh Fenny Syahputri dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan *Internet Banking*, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah. Memperoleh hasil bahwa Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas.³² Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

Ho : Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah.

Ha₄ : Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah.

5. Proses Pemberian Kredit, Kualitas produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

³¹ Aris Zulianto, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris.”¹³

³² Fenny Syahputri, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan *Internet Banking*, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah.”

Dalam penelitian jurnal yang dilakukan oleh Fenny Syahputri dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan *Internet Banking*, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah. Memporeleh hasil bahwa terdapat Kualitas Produk Tabungan berpengaruh positif terhadap Kepuasan, Kualitas Layanan *Internet Banking* berpengaruh positif terhadap Kepuasan, Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan.³³ Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variable Proses Pemberian Kredit, Kualitas produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Ha₄ : Terdapat pengaruh signifikan antara variable Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

I. Sistematika Penelitian

Sistematika pada penelitian ini adalah :

BAB 1 PENDAHULUAN, bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian yang diteliti, ruang lingkup penelitian yang berupa variabel dan juga indikator penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis dan sistematika penelitian terkait pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas

³³ Fenny Syahputri, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah.” 62

pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, penelitian ini terkait penelitian terdahulu dan kajian teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini terkait pendekatan, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknis instrument pengumpulan data dan juga analisis data yang terpakai pada penelitian ini.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN, bab ini terkait hasil dari objek yang di teliti di BPR Nusamba Rambipuji, penyajian data, analisis hipotesis, dan juga pembahasan pada penelitian ini.

BAB V PENUTUP, bab ini terkait kesimpulan dan sara-saran yang berkaitan dengan sifat membangun dan memberikan solusi pada pihak-pihak dan terkhusus bagi lembaga yang diteliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang ditulis oleh Yunike V. Takarendehang, Maryam Mangantar dan Lucky O.H Dotulong dengan judul “ pengaruh proses pemberian kredit umkm terhadap kredit bermasalah pada pt bank mandiri tbk kota”³⁵

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pemberian kredit serta penanganan kredit bermasalah di PT. Bank Mandiri Cabang Dotulong Lasut, Manado. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari nasabah kredit UMKM di cabang tersebut, dengan jumlah sampel sebanyak 35 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling, khususnya purposive sampling. Data dikumpulkan melalui studi pustaka dan penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemberian kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap timbulnya kredit bermasalah. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses pemberian kredit di PT. Bank Mandiri Cabang Dotulong Lasut telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, termasuk peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Dalam menangani kredit bermasalah, bank menerapkan tiga strategi utama, yaitu: rescheduling

³⁵ Lucky O.H Dotulong Yunike Veren Takarendehang, Maryam Mangantar, “Analisis Proses Pemberian Kredit Umkm Dan Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Manado (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Dotulonglasut Manado),” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 4 (2023): 1314–24.

(penjadwalan kembali), reconditioning (perubahan persyaratan kredit), dan restructuring (penataan kembali struktur kredit).

Adapun saran dari penelitian ini adalah agar PT. Bank Mandiri Cabang Dotulong Lasut lebih cermat dan selektif dalam melakukan analisis serta pengecekan terhadap calon debitur guna mengantisipasi potensi terjadinya kredit bermasalah di masa mendatang.

2. Jurnal yang ditulis oleh Lutfia Ulfah, Agustina Massora dengan judul “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Pemberian Kredit di BPR Harapan Saudara”³⁶

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sistem Pengendalian Intern dan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Pemberian Kredit pada BPR Harapan Saudara. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 34 responden. Skala kuesioner yang digunakan adalah skala Linkert 1-5. Metode pengolahan data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda dengan bantuan alat analisis SPSS versi 21.0. Pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Sistem Pengendalian Intern dan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap pemberian kredit pada BPR Harapan Saudara. Secara parsial menunjukkan bahwa pada analisis 1: variabel Sistem Pengendalian Intern berpengaruh signifikan terhadap penyaluran kredit, kemudian pada

³⁶ Lutfia Ulfah and Agustina Massora, “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pemberian Kredit Di BPR Harapan Saudara,” *Jurnal Akuntansi* 15, no. 2 (2021): 93–109.

analisis 2: variabel Sistem Pengendalian Intern berpengaruh signifikan terhadap penyaluran kredit.

3. Skripsi yang ditulis oleh Gita Ade Kamula Putri “Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019”³⁷

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh sistem pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di bank syariah mandiri, dan (2) pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di bank syariah mandiri. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner atau angket yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pernyataan yang terinci dan lengkap untuk dibagikan kepada responden.

Hasil penelitian pada taraf signifikan 5% menunjukkan bahwa: (1) sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada bank syariah, dibuktikan dari nilai t_{hitung} adalah 4,514 lebih besar dari nilai t_{tabel} adalah 1,99045 dan tingkat signifikansi adalah 0,000, dan (2) prosedur kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada

³⁷ Gita Ade Kamula Putri, “Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019” (2020). 61.

bank syariah mandiri, dibuktikan dari nilai t_{hitung} adalah 0,803 lebih kecil dari t_{tabel} adalah 1,99045 dan hasil signifikansi adalah 0,424.

4. Jurnal Yang Ditulis Oleh Irwandi Nurdin, Dr. Hj. Nunung Ayu Sofiati (Efi), S.Pd., M.M Dan Dr. Yoyo Sudaryo, Se., M.M Dengan Judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Kredit Di Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Sentra Di Bandung)”³⁸

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Manajemen bank pemerintah belum mampu sepenuhnya meningkatkan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas nasabah kredit. Hal ini diindikasikan oleh masih banyaknya ketidakpuasan nasabah kredit bank terhadap layanan yang diberikan bank yang mencakup pemenuhan kebutuhan dan kepentingan nasabah kredit khususnya dalam pengajuan kredit. Serta manajemen PT. Bank Tabungan Negara Tbk belum sepenuhnya mampu membuat kepuasan nasabah kredit dalam aktivitas bisnis perbankan yang dikelolanya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verikatif.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pemberian kredit PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk secara keseluruhan sudah diterapkan dengan baik. Dimana Tangible telah terapkan dengan baik, Realibility petugas dapat diandalkan, petugas memiliki Responsiveness yang cukup tanggap, Assurance dapat dipercaya, dan Emphaty petugas

³⁸ Nurdin, Sofiati, And Sudaryo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas(Studi Kasus Pada Nasabah Kredit Di Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Sentra Di Bandung).” 16.

dinyatakan berempati. Nasabah kredit telah puas dengan pelayanan yang diberikan, Loyalitas nasabah kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah tercapai dengan baik. Terdapat pengaruh pada Kualitas pelayanan, pemberian kredit terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Terdapat pengaruh juga antara kualitas pelayanan pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah kredit berimplikasi pada loyalitas nasabah kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk baik secara parsial maupun simultan.

5. Jurnal Yang Ditulis Oleh Rendy Zulfikar Dwianto, Haryono, Nurul Imamah dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Jatim KCP Driyorejo Gresik.”³⁹

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Jatim KCP Driyorejo, Gresik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan penyebaran kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Jatim KCP Driyorejo, dan sebanyak 96 responden dijadikan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

³⁹ Rendy Zulfikar Dwianto, Haryono Haryono, and Nurul Imamah, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BANK JATIM KCP Driyorejo Gresik,” *EkoBis: Jurnal Ekonomi & Bisnis* 1, no. 2 (2021): 55–63.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis melalui uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah.

6. Skripsi Yang Ditulis Oleh Fenny Syahputri dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan *Internet Banking*, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah.”⁴⁰

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk tabungan, kualitas layanan internet banking, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank BNI Syariah. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Path Analysis (Analisis Jalur) dengan bantuan perangkat lunak LISREL 8.5.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas produk tabungan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 2,2175. Kualitas layanan internet banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan t hitung 2,2151. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan t hitung 2,5899.

Kualitas produk tabungan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas

⁴⁰ Fenny Syahputri, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah” (2021). 61.

nasabah, dengan t hitung 2,4635. Kualitas layanan internet banking berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dengan t hitung 2,0977. Kepercayaan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dengan t hitung 2,0906. Kepuasan nasabah terbukti memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas, dengan nilai t hitung tertinggi yaitu 4,625.

Temuan ini menegaskan bahwa baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel perantara, kualitas layanan, kepercayaan, dan kualitas produk memiliki peran penting dalam membangun loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah.

7. Skripsi Yang Ditulis Oleh Nisa Hata Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar).”⁴¹

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Kualitas produk tabungan menjadi faktor penting karena nasabah mengharapkan produk-produk yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan manfaat yang kompetitif. Produk tabungan yang menguntungkan, aman, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP. Lampeuneurut, Aceh Besar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber

⁴¹ Nisa Hata, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar)” (2024). 82.

data primer dan sekunder. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin, maka diketahui jumlah sampelnya dibulatkan menjadi 360 nasabah yang ada pada Bank Aceh Syariah KCP. Lampeuneurut, Aceh besar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Teknik pengumpulan data kuesioner dengan menyebarkan selebaran angket. Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 26. Berdasarkan hasil uji hipotesis untuk variabel kualitas produk tabungan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,965 > 1,97$). Artinya kualitas produk tabungan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dan hasil uji hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,964 > 1,97$). Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, selanjutnya hasil uji simultan dapat disimpulkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($32,49 > 3,02$). Artinya kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP. Lampeuneurut, Aceh Besar.

8. Jurnal Yang Ditulis Oleh Beti Saniyatun Farida, Yusqi Mahfud Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan *Religious Behavior* Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Wonosobo).”⁴²

⁴² Beti Saniyatun Farida and Yusqi Mahfud, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator,” *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* 2, no. 2 (2021): 348–56.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, kealitan produk terhadap keputusan nasabah dengan religious behavior sebagai variabel moderator studi kasus pada produk tabungan Bank Muamalat KCP Wonosobo. Pengambilan sampel yang digunakan adalah metode menurut Hair et al (1998) yang menyatakan bahwa ukuran sampel minimal 50 atau yang terbaik adalah lebih dari 100 responden. Berdasarkan pada pernyataan Hair et al (1998) tersebut, maka peneliti akan mengambil sampel sebanyak 115 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Moderated Regression Analysis (MRA).

Hasil perhitungan dengan pengujian parsial (uji t) dimana variabel kualitas pelayanan tingkat signifikansinya sebesar 0.497, variable kualitas produk tingkat signifikansinya sebesar 0.405, sedangkan hasil perhitungan pengujian simultan (uji f) diperoleh nilai sebesar $f_{hitung} = 326.949 > f_{tabel} = 2.3059$. Berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah pada Produk Tabungan Bank Muamalat KCP Wonosobo. Berdasarkan hasil MRA untuk mengetahui apakah religious behavior memperkuat hubungan antara kualitas pelayana dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah, diketahui bahwa religious behavior mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayana dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah.

9. Jurnal Yang Ditulis Oleh Aris Zulianto, Eryul Mufidah dan Risa Nuraini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo.”⁴³

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Seluruh responden merupakan nasabah tabungan BMT NU Ngasem Cabang Sroyo. Data yang diperoleh dianalisis melalui dua pendekatan, yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta variabel-variabel penelitian berdasarkan hasil pengisian kuesioner. Sementara itu, analisis kuantitatif dilakukan melalui metode observasi dan angket untuk mengukur hubungan antarvariabel. Proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

10. Jurnal Yang Ditulis Oleh Christine Agustina¹ ,Sudadi Pranata² , Chandra Lukita Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

⁴³ Aris Zulianto, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris.” 1.

Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance*) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.”⁴⁴

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan, yang terdiri dari *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*, terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, Analisis Korelasi, serta Uji Koefisien Determinasi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *F*hitung sebesar 59,160 yang lebih besar dari *F*tabel sebesar 2,31, yang mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara statistik.

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Judul, Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Yunike V. Takarendehang, Maryam Mangantar dan	variabel pemberian kredit berpengaruh positif dan	1. Menggunakan variabel proses pemberian	1. Tidak ada variabel Penyelesaian Kredit

⁴⁴ Christine Agustina, Sudadi Pranata, and Chandra Lukita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance*) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan,” *Jurnal Digit* 12, no. 1 (2022): 67.

	Lucky O.H Dotulong dengan judul “Pengaruh Proses Pemberian Kredit Umkm terhadap Kredit Bermasalah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Manado (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Dotulonglasut Manado)”, 2023	signifikan terhadap kredit bermasalah.	kredit	<p>Bermasalah</p> <p>2. Variabel Y berbeda yaitu terhadap Kredit Bermasalah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Manado (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Dotulonglasut Manado)”,</p> <p>3. Menggunakan satu variabel X dan satu variabel Y</p>
2	Lutfia Ulfah, Agustina Massora dengan judul “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Pemberian Kredit di BPR Harapan Saudara”, 2021	variabel Sistem Pengendalian Intern dan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap pemberian kredit pada BPR Harapan Saudara.	1. Menggunakan variabel pemberian kredit	<p>1. Tidak ada variabel Sistem Pengendalian Internal dan Sistem Informasi Akuntansi</p> <p>2. Menggunakan dua variabel X dan satu variabel Y</p>
3	Gita Ade Kamula Putri “Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan	Variabel sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada bank	1. Menggunakan variabel prosedur kredit dan pelayanan	1. Variabel Y berbeda yaitu Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri

	Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019”, 2020	syariah, prosedur kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada bank syariah mandiri		Cabang Mataram Tahun 2019” 2. Menggunakan dua variabel X dan satu variabel Y
4	Oleh Irwandi Nurdin, Dr. Hj. Nunung Ayu Sofiati (Efi), S.Pd., M.M Dan Dr. Yoyo Sudaryo, Se., M.M Dengan Judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Kredit Di Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Sentra Di Bandung)”, 2019	Variabel ini Terdapat pengaruh pada Kualitas pelayanan, pemberian kredit terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Terdapat pengaruh juga antara kualitas pelayanan pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah kredit berimplikasi pada loyalitas nasabah kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk baik secara parsial maupun simultan.	1. Menggunakan variabel Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit	1. Variabel Y berbeda Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Kredit Di Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Sentra Di Bandung)” 2. Tidak Menggunakan dua variabel Y
5	Rendy Zulfikar Dwiantoro, Haryono, Nurul Imamah dengan judul	Variabel kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan	1. Menggunakan variabel Kualitas Produk Tabungan,	1. Tidak ada variabel Kepercayaan 2. Variabel Y

	<p>“Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Jatim KCP Driyorejo Gresik.”, 2020</p>	<p>berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap minat menabung.</p>	<p>Kualitas Pelayanan</p>	<p>berbeda Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Jatim KCP Driyorejo Gresik.</p>
6	<p>Fenny Syahputri dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i>, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah.”, 2021</p>	<p>Variabel Kualitas Produk Tabungan berpengaruh positif terhadap Kepuasan, Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> berpengaruh positif terhadap Kepuasan, Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan, Kualitas Produk Tabungan berpengaruh positif terhadap Loyalitas, Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> berpengaruh positif terhadap Loyalitas, Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas,</p>	<p>1. Menggunakan variabel Kualitas Produk Tabungan</p>	<p>1. Tidak ada variabel Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i>, Dan Kepercayaan 2. Variabel Y berbeda Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah.</p>

		Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pada Bank Bni Syariah		
7	Nisa Hata Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar).”, 2024	Variabel kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP. Lampeuneurut, Aceh Besar	1. Menggunakan variabel Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan 2. Menggunakan variabel Y kepuasan nasabah	1. Tempat penelitian berbeda yaitu Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar).
8	Beti Saniyatun Farida, Yusqi Mahfud Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan <i>Religious Behavior</i> Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang	Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah pada Produk Tabungan Bank Muamalat KCP Wonosobo.	1. Menggunakan variabel Kualitas Produk Tabungan dan pelayanan	1. Variabel Y berbeda Terhadap Keputusan Nasabah Dengan <i>Religious Behavior</i> Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Wonosobo

	Pembantu Wonosobo).”, 2021			
9	Aris Zulianto, Eryul Mufidah dan Risa Nuraini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo.”, 2024	Variabel kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.	1. Menggunakan variabel Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan	1. Variabel Y berbeda Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo.
10	Christine Agustina ¹ , Sudadi Pranata ² , Chandra Lukita Dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (<i>Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance</i>) Pada Pd. Bpr	Variabel Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance berpengaruh secara simultan pada Kepuasan Nasabah Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.	1. Menggunakan variabel Kualitas Pelayanan	1. Variabel Y berbeda Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (<i>Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance</i>) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.

	Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.”, 2022			
--	---	--	--	--

Sember : Data diolah peneliti

Kesimpulan dari penelitian ini, jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu, menunjukkan adanya persamaan dan perbedaan. Persamaan terletak pada penggunaan variabel yang serupa, pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian, serta teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Selain itu, metode pengumpulan data juga sama, yaitu melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada nasabah bank yang menjadi objek penelitian.

Namun demikian, terdapat beberapa perbedaan yang cukup mencolok. Penelitian ini tidak mencakup variabel-variabel seperti penyelesaian kredit bermasalah, sistem pengendalian internal, sistem informasi akuntansi, keputusan nasabah, kualitas layanan internet banking, maupun loyalitas nasabah, yang sebelumnya digunakan dalam beberapa penelitian terdahulu. Perbedaan lainnya terletak pada jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yang berbeda dari penelitian sebelumnya baik dari segi kuantitas maupun karakteristik responden.

B. Kajian Teori

Teori merupakan seperangkat proposisi yang menggambarkan suatu gejala terjadi seperti ini. Untuk memudahkan penelitian diperlukan pedoman berfikir yaitu kerangka teori. Sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut seorang peneliti perlu menyusun suatu kerangka teori sebagai landasan berfikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang dipilih. Adapun beberapa teori yang mendukung dan juga ikut mendasarinya teori-teori tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Proses pemberian kredit

a. Proses

Proses menurut KBBI adalah, 1. runtunan perubahan (peristiwa) dalam perkembangansesuatu; 2. rangkaian tindakan, perbuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk. Jadiproses adalah perbuatan atau perkembangan dalam menghasilkan produk.

Secara umum, dapat artikan bahwa proses adalah serangkaian tahapan atau kegiatan yang bertujuan atau tujuannya kepada suatu hasil tertentu. Dimana tahapan atau kegiatan initerkandung didalamnya sebuah input (masukan), proses (kegiatan) dan output (keluaran). Proses ini ada diseluruh kegiatan manusia dimana merupakan sebuah tahapan-tahapan untuk mencapai suatu tujuan yang telah dimaksud.⁴⁵

Menurut definisinya, proses adalah serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat ditempuh berulang kali,

⁴⁵ Arya Wijaya, "Pengertian Proses Konsep Proses Dalam Teknologi Pendidikan," *Pengertian Proses Dalam* 20, no. 01 (2018): 3–10.

untuk mencapai hasil yang diinginkan. Jika ditempuh, setiap tahapan itu secara konsisten mengarah pada hasil yang diinginkan.

Proses merupakan suatu kegiatan yang direncanakan. “ Dan Proses ini adalah rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan (Nan Surya permana. 2016) adalah urutan suatu peristiwa yang semakin lama semakin meningkat ata semakin menurun. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian proses adalah rangkaian tindakan, pembuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk. Dari pendapat yang dikemukakan para ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa Proses adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara terus menerus untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa proses merupakan suatu aktivitas.⁴⁶

b. kredit

Secara etimologis, kata kredit berasal dari bahasa Latin *credere*, yang berarti "percaya". Dalam konteks ini, pemberi kredit (kreditur) memberikan kepercayaan kepada penerima kredit (debitur) bahwa dana yang dipinjam akan dikembalikan sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui. Bagi debitur, kredit yang diterima mencerminkan suatu bentuk kepercayaan dan amanah yang harus dipertanggungjawabkan melalui kewajiban pelunasan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

⁴⁶ Nurul L Mauliddiyah, “*Pengertian Proses Menurut Ahli, Mengupas Definisi Secara Santai*,” 2021, 6.

Menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, kredit didefinisikan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, yang diberikan berdasarkan kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain. Dalam perjanjian ini, pihak peminjam diwajibkan untuk melunasi pinjamannya dalam jangka waktu tertentu disertai dengan pembayaran bunga.⁴⁷

Pengertian Kredit Menurut Para Ahli.⁴⁸

- 1) Hasibuan menyatakan bahwa kredit merupakan bentuk pinjaman dalam berbagai jenis yang harus dikembalikan oleh peminjam disertai dengan bunga, sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Santosa Sembiring mendefinisikan kredit sebagai penyediaan dana atau tagihan yang diberikan melalui kesepakatan pinjam-meminjam, dengan kewajiban pelunasan dalam jangka waktu tertentu dan disertai bunga.
- 3) Menurut Rivai, kredit adalah pemberian barang, jasa, atau uang dari kreditur kepada debitur berdasarkan kepercayaan, dengan janji bahwa debitur akan melunasi pinjaman tersebut pada waktu yang telah disepakati bersama.

⁴⁷ Ruzana Amania, "Evaluasi Terhadap Sistem Pengendalian Intern Pada Proses Pemberian Kredit Mikro (Studi Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Cabang Majapahit Semarang)," Skripsi, 2011, 1–73.

⁴⁸ By Guru Ekonomi, "Pengertian Kredit Menurut Para Ahli By Guru Ekonomi," Agustus 29, 2024, 2024,

- 4) Sastradipoera menjelaskan kredit sebagai penyediaan dana atau tagihan yang setara, yang diberikan melalui perjanjian pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain, dengan kewajiban pengembalian beserta bunga dalam periode waktu tertentu.
- 5) Brymont P. Kent mengartikan kredit sebagai hak untuk menerima atau kewajiban untuk melakukan pembayaran di masa depan, sebagai imbal balik atas penyerahan barang atau jasa pada waktu sekarang.

c. Jenis-Jenis kredit

Adapun jenis-jenis kredit menurut para ahli salah satu diantaranya adalah: Menurut Kasmir menyatakan bahwa secara umum jenis kredit yang di salurkan oleh bank dapat di lihat dari berbagai segi.⁴⁹

1) Dari segi kegunaan

- a) Jika dilihat dari segi kegunaan terdapat dua jenis yaitu:
 - Kredit investasi merupakan jenis kredit yang umumnya digunakan untuk membiayai kegiatan pengembangan usaha, seperti ekspansi bisnis atau pembangunan proyek baru, termasuk pabrik. Kredit ini memiliki jangka waktu pemakaian yang relatif panjang, dan biasanya dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan inti dari suatu perusahaan.
 - b) Kredit modal kerja adalah jenis kredit yang digunakan untuk membiayai kebutuhan operasional perusahaan dalam rangka

⁴⁹ Marniati, "Implementasi Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Usaha Mandiri (Kum) Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Gowa" (2018). 11.

meningkatkan kapasitas produksi. Kredit ini biasanya diberikan untuk keperluan seperti pembelian bahan baku, pembayaran gaji karyawan, serta biaya operasional lainnya yang berkaitan langsung dengan proses produksi.

2) Dari tujuan kredit

Jenis kredit dilihat dari segi tujuannya adalah:

- a) Kredit produktif yaitu kredit yang di gunakan untuk peningkatan usaha atau produksi dan investasi. Kredit ini diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa. Artinya kredit ini di gunakan untuk di usahakan sehingga menghasilkan sesuatu baik berupa barang maaupun jasa.
- b) Kredit konsumtif merupakan kredit yang di gunakan untuk dikonsumsi atau di pakai secara pribadi. Dalam kredit ini tidak ada pertambahan barang dan jasa yang di hasilkan, karena memang untuk digunakan atau di pakai oleh seseorang atau badan usaha.
- c) Kredit perdagangan merupakan kredit yang digunakan untuk kegiatan perdagangan dan biasanya untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan baarang dagangan tersebut. Kredit ini biasa di berikan kepada supplier atau agen-agen perdagangan yang akan membeli barang dalam jumlah tertentu.

3) Dari segi jangka waktu

Jenis kredit ini adalah:

- a) Kredit jangka pendek, kredit ini merupakan kredit yang memiliki jangka waktu kurang dari satu tahun atau paling lama satu tahun dan biasanya digunakan untuk keperluan modal kerja.
- b) Kredit jangka menengah, jangka waktu kreditnya berkisar antara satu tahun sampai tiga tahun, jenis kredit ini dapat diberikan untuk modal kerja.
- c) Kredit jangka panjang, merupakan kredit yang masa pengembaliannya paling panjang diatas tiga tahun atau lima tahun.

4) Dari sektor usaha

Setiap sektor usaha memiliki karakteristik yang berbeda-beda, oleh karena itu pemberian fasilitas kredit berbeda pula. Jenis kredit ini adalah:

- a) Kredit pertanian, merupakan kredit yang dibiayai oleh sektor perkebunan atau pertanian rakyat.
- b) Kredit peternakan, dalam hal ini kredit diberikan untuk jangka waktu yang relative pendek.
- c) Kredit industri, yaitu kredit yang membiayai industry pengolahan, baik untuk industri kecil, menengah, besar.

- d) Kredit pertambangan, yaitu kredit untuk usaha tambang yang dibiayainya, biasanya jangka panjang, seperti tambang emas, minyak, atau tambang timah.

d. Fungsi kredit

Organisasi bank dalam kehidupan perekonomian yang modern, banyak memegang peranan yang sangat penting sehingga bank selalu diikutsertakan dalam menentukan kebijakan di bidang moneter. Hal ini menyebabkan, bank mempunyai pengaruh yang sangat luas dalam bidang kehidupan khususnya di bidang ekonomi. Fungsi kredit perbankan dalam kehidupan perekonomian dan perdagangan antara lain sebagai berikut (Suyatno, 1993):⁵⁰

- 1) Kredit pada hakekatnya dapat meningkatkan daya guna uang.
- 2) Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalulintas uang.
- 3) Kredit dapat pula meningkatkan daya guna peredaran barang.
- 4) Kredit sebagai salah satu alat stabilitas ekonomi.
- 5) Kredit dapat meningkatkan kegairahan berusaha.
- 6) Kredit dapat meningkatkan pemerataan pendapatan.
- 7) Kredit sebagai alat meningkatkan hubungan internasional

e. Manfaat kredit

Selain fungsi kredit yang telah dijelaskan di atas adapun manfaat kredit menurut para ahli, salah satu diantaranya adalah:

⁵⁰ Amania, "Evaluasi Terhadap Sistem Pengendalian Intern Pada Proses Pemberian Kredit Mikro (Studi Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Cabang Majapahit Semarang)."

Menurut H. Rachmat Firdaus dan Maya Ariyanti. (2004 : 4) Manfaat kredit bank cukup banyak apabila dilihat dari berbagai pihak yang berkepentingan sebagai berikut :⁵¹

Manfaat kredit bank bagi debitur :

- 1) Untuk meningkatkan usahanya.
- 2) Kredit bank relatif mudah diperoleh apabila usaha debitur layak untuk dibiayai.
- 3) Calon debitur lebih mudah memilih bank yang cocok dengan usahanya karena jumlah bank yang cukup banyak.
- 4) Calon debitur dapat memilih jenis kredit yang sesuai, karena adanya berbagai macam/jenis/tipe kredit.
- 5) Jangka waktu kredit dapat disesuaikan dengan kebutuhan calon debitur.

Manfaat kredit bagi bank :

- 1) Bank memperoleh pendapatan berupa bunga.
- 2) Dengan diperolehnya pendapatan bunga, maka diharapkan rentabilitas bank akan membaik yang tercermin dalam perolehan laba yang meningkat.
- 3) Bank sekaligus dapat memasarkan produk-produk / jasa-jasa bank lainnya.

⁵¹ Marniati, 14-15

- 4) Bank dapat mendidik dan meningkatkan kemampuan para personilnya untuk lebih mengenal secara rinci kegiatan usaha secara riil di berbagai sektor ekonomi.

Manfaat pengkreditan ditinjau dari sudut kepentingan pemerintah:

- 1) Pengkreditan dapat digunakan sebagai alat untuk memacu pertumbuhan ekonomi baik secara umum maupun untuk pertumbuhan sektor-sektor ekonomi tertentu.
- 2) Sebagai alat untuk mengendalikan kegiatan moneter.
- 3) Pengkreditan sebagai alat untuk menciptakan lapangan usaha/kegiatan.
- 4) Pemberian kredit sebagai alat peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat.
- 5) Pengkreditan sebagai sumber pendapatan Negara
- 6) Penciptaan pasar

f. Proses pemberian kredit

Pemberian kredit adalah serangkaian prosedur yang dikoordinasi untuk mencapai serangkaian tujuan bank yang paling pokok dan bank perlu memberikan penilaian terhadap nasabah yang mengajukan kredit pinjaman serta yakin bahwa nasabah mampu untuk mengembalikan kredit yang di terima.⁵²

⁵² Marniati.15

Pemberian fasilitas kredit oleh Bank merupakan pemberian uang berdasarkan kepercayaan, sebagai unsur esensial. Kepercayaan tersebut dalam arti Bank atau lembaga keuangan non-Bank percaya bahwa debitur sanggup untuk mengembalikan pokok pinjaman dan bunganya, dan debitur juga percaya bahwa Bank atau lembaga keuangan non-Bank dapat memberikan kredit kepadanya. Selain unsur kepercayaan tersebut, dalam permohonan dan pemberian kredit juga mengandung unsur lain, yaitu unsur waktu, unsur risiko dan unsur prestasi. Dalam bukunya yang berjudul Dasar-dasar Perkreditan, Thomas Suyatno, mengemukakan bahwa unsur-unsur kredit terdiri atas:⁵³

- 1) Kepercayaan adalah keyakinan dari pihak kreditur bahwa fasilitas yang diberikan baik berupa uang, barang, maupun jasa akan dikembalikan oleh debitur dalam jangka waktu yang telah disepakati. Unsur ini menjadi dasar utama dalam hubungan pinjam-meminjam karena mengandung harapan akan pemenuhan kewajiban di masa mendatang.
- 2) Tenggang waktu mengacu pada periode yang memisahkan antara saat kredit diberikan dengan saat pelunasan atau pengembalian dilakukan. Unsur waktu ini mencerminkan nilai waktu dari uang (*time value of money*), di mana uang yang tersedia saat ini

⁵³ Dr. Aili Papang Hartono S.H.M.K., *Pemberian Kredit Dengan Jaminan Fidusia Hak Paten* (Penerbit Alumni, 2021), 189.

memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan uang yang baru diterima di masa depan.

- 3) Tingkat risiko (*degree of risk*) merujuk pada kemungkinan terjadinya ketidakpastian dalam pengembalian kredit akibat adanya jarak waktu antara pemberian kredit dan penerimaan kembali. Semakin panjang jangka waktu kredit, maka semakin tinggi pula risiko yang harus ditanggung oleh kreditur. Risiko inilah yang mendorong perlunya jaminan sebagai bentuk perlindungan dalam pemberian kredit.
- 4) Prestasi atau objek kredit tidak selalu dalam bentuk uang, melainkan juga dapat berupa barang atau jasa. Namun, dalam praktik ekonomi modern yang berbasis moneter, transaksi kredit yang paling umum dijumpai adalah kredit dalam bentuk uang.

Proses pemberian kredit merupakan salah satu aktivitas utama dalam operasional bank yang bertujuan menyalurkan dana kepada masyarakat. Adapun dimensi-dimensi yang dapat dijadikan acuan dalam menilai proses pemberian kredit meliputi: realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan, dan persyaratan. Setiap dimensi tersebut merepresentasikan aspek penting dalam layanan kredit yang secara langsung memengaruhi keputusan nasabah untuk mengajukan pinjaman serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan.

1. Realisasi kredit: Realisasi kredit adalah proses pencairan dana pinjaman yang telah disetujui kepada debitur setelah memenuhi seluruh ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Indikator ini mencerminkan keberhasilan dan ketepatan pihak bank dalam menyalurkan kredit sesuai dengan permintaan nasabah. Tingkat realisasi yang tinggi menunjukkan bahwa bank mampu menjalankan fungsi intermediasinya dengan baik.
2. Kemudahan prosedur mengacu pada sejauh mana proses pengajuan kredit dapat dilakukan dengan sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami oleh calon nasabah. Prosedur yang terlalu panjang atau kompleks dapat menjadi hambatan bagi nasabah dan menurunkan minat masyarakat untuk mengakses layanan kredit.
3. Kecepatan pelaksanaan berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan dari mulai pengajuan kredit hingga pencairan dana. Bank yang mampu memberikan layanan cepat cenderung lebih disukai nasabah karena menunjukkan efisiensi dan profesionalisme. Proses yang lambat dapat mengganggu rencana keuangan nasabah dan menurunkan kepuasan.
4. Persyaratan dalam pemberian kredit merujuk pada dokumen, jaminan, dan ketentuan lain yang harus dipenuhi oleh calon

debitur. Persyaratan yang terlalu banyak atau sulit dipenuhi bisa menghambat akses nasabah terhadap layanan kredit, terutama bagi pelaku UMKM. Sebaliknya, persyaratan yang wajar dan jelas akan memudahkan proses pengajuan.⁵⁴

Seiring dengan semakin pesatnya persaingan usaha bank dalam penyaluran kredit, sehingga bank dituntut untuk lebih kreatif dalam menciptakan produk kredit yang disesuaikan dengan perkembangan dan kondisi kebutuhan masyarakat. Dengan beragamnya produk kredit ini, masyarakat konsumen mempunyai banyak kesempatan untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya.⁵⁵

Jaminan kredit yang diserahkan oleh nasabah kepada bank pada dasarnya bersifat sebagai pelengkap, yang berfungsi untuk melindungi bank dari kemungkinan terjadinya kredit macet, khususnya akibat keadaan tak terduga atau musibah. Namun, apabila pemberian kredit telah didasarkan pada analisis yang komprehensif dan menunjukkan bahwa nasabah memenuhi syarat kelayakan kredit, maka keberadaan jaminan lebih bersifat sebagai langkah antisipatif.

Dengan demikian, dalam proses pemberian kredit, bank wajib memperhatikan prinsip-prinsip perkreditan yang sehat. Hal ini berarti bahwa sebelum fasilitas kredit disalurkan, bank harus memiliki keyakinan yang kuat bahwa dana yang dikucurkan akan kembali sesuai

⁵⁴ Putri, "Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019." 56

⁵⁵ Pristiyono, "Pengaruh Proses Pemberian Kredit Terhadap Minat Nasabah Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Komplek Tasbi Medan." 86.

kesepakatan. Keyakinan ini diperoleh melalui proses penilaian kredit yang sistematis dan objektif terhadap calon debitur. Penilaian tersebut dilakukan dengan menerapkan sejumlah prinsip atau kriteria yang bertujuan untuk menilai kredibilitas dan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban kreditnya.⁵⁶

Sehingga dengan demikian aktivitas perekonomian dalam masyarakat pun meningkat, yang juga akan mendorong peningkatan kinerja perbankan melakukan analisa berdasarkan *5 of credit* yaitu *Character, Capacity, Capital Condition* dan *Collateral*.⁵⁷ Ada beberapa prinsip-prinsip penilaian kredit yang sering dilakukan yaitu dengan analisis 5 C dan 7P. Penjelasan analisis 5C (Kasmir, 2004) adalah sebagai berikut:⁵⁸

1. *Character* (karakter)

Analisis terhadap karakter atau watak peminjam merupakan aspek yang sangat krusial dalam proses penilaian kredit. Hal ini disebabkan oleh hakikat kredit sebagai suatu bentuk kepercayaan dari pihak bank kepada nasabah. Oleh karena itu, debitur yang menerima fasilitas kredit haruslah individu atau badan usaha yang memiliki integritas dan itikad baik dalam memenuhi kewajiban pengembalian pinjaman. Sebagus apa pun prospek usaha atau kondisi keuangan perusahaan, tanpa didukung oleh karakter yang

⁵⁶ Amania, "Evaluasi Terhadap Sistem Pengendalian Intern Pada Proses Pemberian Kredit Mikro (Studi Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Cabang Majapahit Semarang)."15.

⁵⁷ Pristiyono, 87

⁵⁸ Amania, 16

dapat dipercaya, maka bank tetap menghadapi risiko tinggi terhadap potensi kredit bermasalah. Untuk itu, penilaian terhadap karakter nasabah tidak dapat diabaikan. Dalam melakukan analisis watak, bank perlu menelusuri beberapa aspek yang berkaitan dengan riwayat hubungan nasabah dengan bank, antara lain:

- a. Riwayat peminjam
- b. Reputasi dalam bisnis dan keuangan
- c. Manajemen
- d. Legalitas usaha

2. *Capacity* (kemampuan)

Setelah aspek karakter dianalisis, faktor penting berikutnya dalam penilaian kredit adalah kemampuan debitur. Jika analisis karakter bertujuan untuk menilai niat dan kesungguhan nasabah dalam melunasi pinjamannya, maka analisis kemampuan berfokus pada sejauh mana nasabah secara nyata dapat memenuhi kewajiban pembayarannya. Kemampuan ini terbagi menjadi dua aspek utama, yaitu kemampuan manajerial dan kemampuan finansial. Kedua aspek ini saling berkaitan erat, karena kinerja keuangan suatu perusahaan pada dasarnya mencerminkan efektivitas pengelolaan yang dilakukan oleh manajemen.

3. *Capital* (modal)

Modal sendiri atau ekuitas merupakan bagian kepemilikan dalam perusahaan, yang diperoleh dari selisih antara total aset dan total kewajiban. Secara umum, ekuitas berasal dari penyertaan pemilik serta akumulasi laba dari hasil kegiatan operasional perusahaan. Analisis terhadap modal bertujuan untuk menilai sejauh mana perusahaan mampu menanggung kebutuhan pembiayaan serta menghadapi risiko keuangan yang mungkin timbul dalam menjalankan usahanya.

4. *Collateral* (jaminan)

Salah satu unsur penting lainnya dalam analisis kredit adalah collateral atau agunan. Agunan sebaiknya memiliki nilai yang lebih tinggi daripada jumlah kredit yang diberikan, sebagai bentuk perlindungan bagi bank. Selain itu, keabsahan dan kelengkapan dokumen jaminan perlu diteliti secara menyeluruh agar jika terjadi kredit bermasalah, agunan tersebut dapat segera dimanfaatkan untuk penyelesaian kewajiban kreditur secara efektif.

5. *Condition* (keadaan)

Dalam proses penilaian kredit, penting untuk mempertimbangkan kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang sedang berlangsung serta proyeksi ke depannya. Penilaian ini mencakup analisis terhadap prospek usaha yang akan dibiayai.

Usaha tersebut idealnya memiliki potensi pertumbuhan yang baik, sehingga risiko terjadinya kredit bermasalah dapat diminimalkan.

Penilaian kredit dengan menggunakan 7P (Kasmir, 2004) adalah sebagai berikut :⁵⁹

- a. *Personality*: Merupakan penilaian terhadap karakter dan kepribadian calon debitur, baik dari perilaku sehari-hari maupun rekam jejak masa lalunya. Aspek ini mencakup cara nasabah bersikap, mengelola emosi, serta menyelesaikan permasalahan, yang mencerminkan integritas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan kewajiban keuangan.
- b. *Party*: Mengacu pada klasifikasi nasabah ke dalam kelompok tertentu berdasarkan faktor seperti besarnya modal, tingkat loyalitas, dan karakter. Nasabah yang tergolong dalam kategori tertentu umumnya memperoleh perlakuan atau fasilitas kredit yang berbeda dari pihak bank.
- c. *Purpose*: Bertujuan untuk mengetahui maksud atau alasan nasabah dalam mengajukan kredit, termasuk jenis pembiayaan yang dibutuhkan. Tujuan ini dapat bersifat produktif seperti untuk modal usaha, atau konsumtif seperti pembelian barang pribadi, dan harus sesuai dengan kebijakan serta prioritas pembiayaan bank.

⁵⁹ Amania. 18

- d. *Prospect*: Menilai potensi atau prospek usaha yang dijalankan nasabah di masa mendatang. Penilaian ini penting untuk memastikan bahwa usaha yang didanai memiliki kemungkinan berkembang dan memberikan keuntungan, sehingga risiko gagal bayar dapat diminimalkan.
- e. *Payment*: Merupakan evaluasi terhadap kemampuan dan sumber dana nasabah untuk melakukan pelunasan kredit. Semakin banyak dan beragam sumber pendapatan nasabah, maka semakin besar pula kemampuannya untuk memenuhi kewajiban pembayaran kredit, meskipun salah satu sumber mengalami penurunan.
- f. *Profitability*: Menganalisis kemampuan usaha nasabah dalam menghasilkan laba. Profitabilitas ini dinilai berdasarkan tren kinerja usaha dalam periode tertentu dan potensi peningkatannya, terutama setelah menerima tambahan dana dari fasilitas kredit.
- g. *Protection*: Menggambarkan perlindungan atau jaminan yang diberikan untuk mengamankan kredit yang disalurkan. Proteksi ini dapat berupa jaminan fisik (aset) maupun perlindungan asuransi, guna mengurangi risiko kerugian jika terjadi kredit bermasalah

2. Kualitas Produk Tabungan

a. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu instrumen penting yang digunakan oleh pemasar dalam membentuk positioning atau citra produk di benak konsumen. Secara umum, kualitas produk memiliki

dua dimensi utama, yaitu tingkat dan konsistensi. Bagi produsen, suatu produk dikatakan berkualitas baik apabila mampu memenuhi standar dan spesifikasi yang telah ditetapkan perusahaan. Sebaliknya, produk dianggap berkualitas rendah apabila tidak memenuhi standar tersebut atau bahkan menghasilkan produk cacat atau rusak.⁶⁰

Menurut Kotler dan Keller, kualitas adalah sekumpulan fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen, baik yang disampaikan secara eksplisit maupun yang tidak diungkapkan secara langsung. Kualitas mencakup berbagai aspek penting seperti daya tahan produk, tingkat keandalan, ketepatan dalam penggunaan, kemudahan pengoperasian dan perawatan, serta atribut nilai tambah lainnya yang memberikan manfaat bagi pengguna.⁶¹

b. Produk

Kotler dan Armstrong mendefinisikan produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar dengan tujuan menarik perhatian, memperoleh ketertarikan, digunakan, atau dikonsumsi untuk memenuhi keinginan maupun kebutuhan konsumen. Sementara itu, menurut W.J. Stanton dalam kutipan Paulus Lilik Kristianto, produk merupakan suatu entitas kompleks yang terdiri dari unsur berwujud dan tidak berwujud, termasuk kemasan, warna, harga, reputasi produsen, serta saluran distribusi, yang secara keseluruhan diterima oleh

⁶⁰ Fenny Syahputri, 12.

⁶¹ Kotler Dan Keller. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Jakarta: Erlangga (2015), hal 165

konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam konteks pembahasan mengenai produk, aspek yang menjadi fokus utama adalah kualitas produk itu sendiri.⁶²

Produk merupakan barang berwujud yang dapat dilihat, disentuh, dan dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen, seperti komputer, mobil, sikat gigi, makanan, dan lainnya. Secara umum, produk dapat didefinisikan sebagai hasil dari suatu proses produksi yang mencakup keseluruhan konsep terpadu. Konsep ini meliputi unsur fisik barang, kemasan, merek, label, layanan pendukung, serta jaminan yang menyertainya, yang bersama-sama membentuk nilai dan kepuasan bagi konsumen.⁶³

c. Kualitas Produk Tabungan

Menurut Joseph M. Juran, mendefinisikan kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.⁴ Menurut American Society For Quality Control, kualitas produk adalah “the Totality of features and characteristics of a product or service that bears on its ability to satisfy given needs”, artinya secara keseluruhan ciri dan karakter-karakter dari sebuah produk atau jasa menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat. Jadi dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas produk

⁶² Kotler, Philip Dan G. Armstrong, *Marketing An Introduction*, (Global Edition. Penerbit :Pearson. 2011). 346.

⁶³ Auni Zakiyah, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur Kc Jember” (2021). 44.

merupakan keseluruhan dari karakteristik suatu produk dalam menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.⁶⁴

Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut.⁶⁵

Salah satu dari nilai utama yang diharapkan oleh pelanggan dari pemasok adalah mutu produk dan jasa yang tinggi. Para eksekutif masa kini memandang tugas meningkatkan kualitas produk dan pelayanan sebagai prioritas utama mereka. Kebanyakan pelanggan tidak lagi bersedia menerima atau mentoleransi kinerja kualitas yang biasa-biasa saja. Jika perusahaan ingin bertahan dalam persaingan, apalagi ingin memperoleh laba, mereka tidak mempunyai pilihan lain kecuali menjalankan manajemen mutu total (Kotler, Dasar-dasar Manajemen Pemasaran).⁶⁶

Kualitas Produk Tabungan Menurut Harnanto dan Zulkifli dalam Hasanah, kualitas produk memiliki indikator yaitu kinerja (*performance*), fitur (*feature*), kehandalan (*reability*), kemampuan pelayanan (*serviceability*), kesesuaian spesifikasi (*conformance with*

⁶⁴ Aris Zulianto, 4

⁶⁵ Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principles Of Marketing* Global. USE: Pearson Education, 6, 47-48.

⁶⁶ Kotler, P. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPEE. (2012). Hal 25

specification), ketahanan (*durability*), keindahan (*estetika*), kualitas reputasi (*perceived quality*).⁶⁷

Menurut Tjiptono, kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat(benefits) bagi pelanggan. Kualitas suatu produk baik berupa barang atau jasa ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Dimensi kualitas produk menurut Tjiptono adalah:⁶⁸

- 1) *Performance* (kinerja), yaitu terhubung dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
- 2) Keistimewaan produk (*features*), yaitu aspek performasi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangan.
- 3) Keandalan (*reliability*), hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang hasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.
- 4) Kesesuaian (*conformance*), hal ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan pada keinginan pelanggan. Konfirmasi merefleksikan derajat ketetapan antara karakteristik desain produk dengan karakteristik kualitas standar yang telah ditetapkan.

⁶⁷ Dwianto, Haryono, and Imamah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BANK JATIM KCP Driyorejo Gresik."8.

⁶⁸ Mariani, 15-16

d. Tabungan

Menurut undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan mudharabah atau aka lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyrt, giro atau yang dipersamakan dengan itu. Tabungan juga merupakan bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, artinya, produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila membutuhkan.⁶⁹

Menurut Kashmir (2016:78) menyatakan bahwa Tabungan adalah simpanan pihak ketiga dalam bentuk rupiah maupun valuta asing pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu dari masing-masing bank penerbit. Pengertian penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat- syarat tertentu yang disepakati maksudnya adalah untuk dapat menarik uang yang disimpan di rekening tabungan antar satu bank dengan bank yang lainnya berbeda,tergantung dari bank yang mengeluarkanya.hal ini sesuai dengan perjanjian sebelumnya yang telah dibuat oleh bank. Berdasarkan UU Perbankan No 10 Tahun 1998 yang merupakan

⁶⁹ Aris Zulianto, 5

penyempurnaan dari Undang-undang No 7 Tahun 1992. Definisi tabungan adalah:⁷⁰

- 1) Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposit, sertifikat deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- 2) Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan yang ditawarkan di bank disediakan untuk memenuhi pelayanan masyarakat dalam penyimpanan uang dalam bentuk tabungan maupun dalam bentuk penyediaan dana bagi masyarakat. Bank juga menyediakan bermacam-macam jenis tabungan yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

1) Manfaat menabung

Dalam kegiatan menabung di bank pemilik rekening tabungan atau masyarakat dapat menikmati banyak manfaat yang akan datang. Kegiatan menabung memang sering dirasakan sulit untuk

⁷⁰ Nurmeylani, Midrawati Hasibuan, And Junaidi Mustapa Harahap, "Pengaruh Produk Tabungan Berhadiah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Muamalat KCP. Rantauprapat," *Kapital : Jurnal Ilmu Manajemen* 02, No. 01 (2020): 47–64.

dilakukan oleh sebagian orang, padahal jika mengetahui manfaat menabung ini, tidak ada alasan untuk tidak melakukannya.⁷¹

2) Belajar hidup hemat

Kegiatan menabung yang dilakukan secara rutin setelah gaji misalnya, akan membuat seseorang menyisakan pendapatannya sehingga menghindari jajan-jajan yang kurang berguna. Uang tersebut sudah dialokasikan untuk menabung.

3) Ketersediaan uang disaat mendesak

Kita tidak pernah mengetahui apa yang akan terjadi masa depan, salah satunya ketika jatuh sakit. Saat sakit tentu saja kita membutuhkan pengobatan, uang tabungan ini bisa dipergunakan untuk mengantisipasi keadaan mendadak yang bisa saja datang tiba-tiba.

4) Mencegah berhutang

Keadaan yang mendesak seperti sakit yang membutuhkan perawatan namun, tidak memiliki ketersediaan dana mau tidak mau jalan berhutanglah yang ditempuh. Berhutang kepada bank contohnya, akan berbunga dan malah akan memperberat saat pembayaran. Dengan menabung kita tidak perlu mengalami hal tersebut.

⁷¹ Nurmeylani, Midrawati Hasibuan, And Junaidi Mustapa Harahap. 48-49

5) Investasi

Salah satu syarat dalam melakukan investasi adalah dengan menabung, tidak mungkin anda dapat memikirkan investasi tanpa menabung dari awal.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Secara umum, pelayanan (*customer service*) merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini, perusahaan berupaya memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan secara optimal. Tidak hanya itu, pelayanan yang baik juga berperan dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan, serta meningkatkan citra dan kepercayaan terhadap merek atau layanan yang ditawarkan.⁷²

Menurut Kotler dan Keller, kualitas pelayanan merupakan suatu model yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima, berdasarkan perbandingan antara harapan mereka—yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya, pengaruh promosi dari mulut ke mulut, serta iklan—dengan kenyataan atau layanan aktual yang mereka rasakan.⁷³

⁷² Nadia Azalia Putri et al., “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember,” *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (2023): 43–48.

⁷³ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Ed.)*. Pearson Education. *References Scientific Research Publishing*. (2016). Hal 440.

Pelayanan yang optimal sering disebut sebagai pelayanan prima (*excellent service*), yaitu bentuk pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah guna menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima berfokus pada pemenuhan ekspektasi dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas produk, baik berupa barang maupun jasa. Menurut Moenir, pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui interaksi langsung antara satu individu dengan individu lainnya.⁷⁴

b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :⁷⁵

- 1) Kualitas Teknik, yaitu hal yang berhubungan dengan apa yang diperoleh oleh nasabah, contohnya harga, ketepatan waktu, kecepatan.
- 2) Hal yang berkaitan dengan penyampaian suatu produk barang atau pelayanan kepada nasabah.
- 3) Nama baik perusahaan.

Menurut Moenir kualitas pelayanan memiliki beberapa faktor yaitu:⁷⁶

⁷⁴ Aris Zulianto, 6

⁷⁵ Arahandson Napitupulu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt . Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi Universitas Medan Area Oleh: Arahandson Napitupulu Fakultas," 2023. 13.

⁷⁶ Arahandson Napitupulu. 15-16

- 1) Faktor Kesadaran Faktor ini mengarah pada kejiwaan seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketepatan hati, dan keseimbangan jiwa. Dengan kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- 2) Faktor Aturan Faktor aturan adalah faktor perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dan menentukan langkah selanjutnya.
- 3) Faktor Organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi. Faktor organisasi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung berupa sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- 4) Faktor Pendapatan Pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atau tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang tersebut. Pendapatan ini berbentuk uang, aturan atau fasilitas dalam waktu-waktu tertentu.
- 5) Faktor Kemampuan Faktor kemampuan adalah kemampuan yang diukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang diharapkan. Pegawai adalah faktor yang berhubungan langsung

dengan pemakai barang atau jasa di koperasi sehingga peran pegawai merupakan faktor yang cukup berpengaruh

- 6) Faktor Sarana Pelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

c. Indikator kualitas pelayanan

Pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima Parasuraman menyatakan ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu, sebagai berikut:⁷⁷

- 1) Fasilitas yaitu meliputi penampilan dan performasi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personal, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
- 2) kehandalan yaitu meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
- 3) Cepat Tanggap yaitu meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.

⁷⁷ Nisa Hata, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar)."

- 4) Kepastian yaitu pemahaman dan sikap sopan santun dari layanan (contact personal) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dan sebaik-baiknya.
- 5) pemahaman yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

d. Tujuan dan manfaat kualitas pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut : ⁷⁸

- 1) Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- 2) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- 3) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- 4) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 5) Untuk mempertahankan konsumen.

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

⁷⁸ U Tari, "Tujuan Pelayanan," Skripsi UIN Suska Riau (2022). 56.

Dalam hal ini terdapat juga manfaat dari kualitas pelayanan yaitu, sebagai berikut: ⁷⁹

1) Nasabah akan setia

Nasabah akan setia kepada perusahaan karena nasabah merasa pelayanan perusahaan sangat baik, nasabah bisa jadi akan menjadi nasabah tetap perusahaan tersebut.

2) Nasabah bisa menjadi media iklan

Nasabah bisa menjadi media iklan gratis dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan perusahaan, nasabah bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.

3) Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin.

Dengan semakin banyaknya nasabah tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapatkan nasabah, karena sudah adanya para nasabah tetap tersebut.

4) Nasabah tidak akan mempermasalahkan mengenai harga karena

rasa kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, maka nasabah tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.

5) Pelanggan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi

Kebutuhan nasabah bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik,

⁷⁹ Nisa Hata, 43-42

maka nasabah akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.

- 6) Nama baik perusahaan meningkat hal ini dikarenakan semakin banyaknya nasabah yang merasa puas dan menjadi nasabah yang setia sehingga nama baik perusahaan meningkat di mata semua nasabah.
- 7) Unggul dalam persaingan bisnis perusahaan bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena nasabah telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

4. Kepercayaan

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat saat ini, kepercayaan menjadi elemen krusial dalam mempertahankan hubungan antara perusahaan dan konsumennya. Tingkat kepercayaan konsumen memberikan dampak signifikan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Ketika konsumen kehilangan kepercayaan terhadap suatu produk, maka produk tersebut akan menghadapi kesulitan untuk bersaing dan berkembang di pasar. Sebaliknya, apabila konsumen menaruh kepercayaan terhadap produk perusahaan, maka hal tersebut akan mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan produk di tengah persaingan pasar.

Menurut Kotler & Keller, kepercayaan konsumen adalah sebagai berikut: Kepercayaan (*trust*) adalah kesediaan suatu perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnisnya. Kepercayaan ini bergantung pada

sejumlah faktor interpersonal dan antarorganisasi, seperti persepsi perusahaan terhadap kompetensi, integritas, kejujuran, dan niat baik dari mitra tersebut..⁸⁰ Menurut (Peter, Bambang Swasto, & M. Riza Firdaus, 2014) dalam jurnalnya menyatakan kepercayaan konsumen adalah sebagai berikut: Kepercayaan pelanggan merupakan harapan positif dari konsumen terhadap produsen atas kemampuannya dalam menghasilkan produk yang mampu memenuhi kepuasan pelanggan.⁸¹

Ada beberapa dimensi dan indikator untuk dapat mengetahui kepercayaan konsumen salah satunya menurut Kotler & Keller, ada empat indikator kepercayaan konsumen, yaitu sebagai berikut: ⁸²

- a. kesungguhan yaitu seberapa besar seseorang percaya kepada penjual untuk berperilaku baik kepada konsumen.
- b. Kemampuan yaitu sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Dalam hal ini bagaimana penjual mampu meyakinkan pembeli dan memberikan jaminan kepuasan dan keamanan ketika bertransaksi.
- c. Integritas yaitu seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen.

⁸⁰ Kotler, P., & Keller, K. *Marketing Management*. Pearson Education. (2016). Hal 86

⁸¹ Peter, H., Bambang Swasto, D., & M. Riza Firdaus. The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty (Survey on Customer Brand Sharp Electronics Product at the South Kalimantan Province). *European Journal of Business and Management*. (2014). Hal 125

⁸² Kotler, P., & Keller, K. (2016). Hal 89

- d. kesediaan konsumen yaitu bergantung kepada penjual berupa penerimaan resiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi.

McKnight et al., menyatakan bahwa ada dua dimensi kepercayaan konsumen, yaitu:⁸³

- a. *Trusting Belief*: Kepercayaan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasa yakin dan mempercayai pihak lain dalam suatu kondisi tertentu. Salah satu aspek penting dalam kepercayaan adalah *benevolence*, yakni persepsi konsumen terhadap penjual (terutama dalam konteks toko daring) bahwa penjual memiliki niat baik dan bersikap mengutamakan kepentingan konsumen. Menurut McKnight dan rekan-rekannya, terdapat tiga komponen utama yang membentuk kepercayaan (*trusting belief*), yaitu *benevolence* (niat baik), *integrity* (integritas), dan *competence* (kompetensi).
- b. *Trusting Intention*: merupakan sikap yang muncul secara sadar, di mana seseorang bersedia untuk bergantung pada pihak lain dalam situasi tertentu. Sikap ini bersifat personal dan diarahkan secara langsung kepada individu atau entitas lain. Niat untuk mempercayai ini didasari oleh keyakinan kognitif seseorang terhadap pihak yang dipercayainya. Menurut McKnight dan koleganya, terdapat dua komponen utama yang membentuk *trusting intention*, yaitu *willingness to depend* (kesediaan untuk bergantung) dan *subjective probability of depending* (kemungkinan subjektif untuk bergantung).

⁸³ Laely, N. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, (2016). Hal 61-74.

5. Kepuasan nasabah

a. Pengertian kepuasan

Secara etimologis, istilah *kepuasan* berasal dari bahasa Latin, yakni *satis* yang berarti cukup baik, dan *facto* yang berarti melakukan atau membuat. Oleh karena itu, kepuasan dapat dimaknai sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan atau harapan telah terpenuhi secara memadai. Dalam konteks istilah, kepuasan (*satisfaction*) merujuk pada respons emosional konsumen berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah mereka membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan ekspektasi yang dimiliki sebelumnya. Apabila kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Bahkan, apabila kinerja melampaui ekspektasi, maka pelanggan dapat mengalami kepuasan yang tinggi atau sangat puas.⁸⁴

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan merupakan kondisi emosional yang dirasakan oleh seseorang, berupa rasa puas atau kecewa, sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja nyata suatu produk atau layanan dengan harapan atau ekspektasi sebelumnya. Apabila kinerja yang dirasakan lebih rendah dari ekspektasi, maka konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan merasa puas. Dengan demikian, kepuasan

⁸⁴ Fahtira Virdha Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu)," *Kaos Gl Dergisi* (2020), 24-25.

pelanggan dapat diartikan sebagai bentuk respon emosional yang muncul akibat terpenuhinya harapan konsumen, atau sebagai upaya dalam menciptakan kondisi yang dianggap memadai oleh pelanggan.⁸⁵

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa pelanggan diantaranya Tjiptono dkk.:

- 1) Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
- 4) Membentuk rekomendasi dari mulut kemulut (*World of Month*) yang menguntungkan perusahaan.
- 5) Laba yang diperoleh meningkat.

b. Factor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Zeithaml dan Bitner definisi kepuasan adalah : Respon konsumen terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disinformation*) atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan akan keinginan konsumen, sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu

⁸⁵ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Ed.)*. Pearson Education. *References Scientific Research Publishing*. (2016). Hal 150.

sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.⁸⁶

Adapun yang menjadi Faktor kepuasan nasabah dalam hal ini adalah:⁸⁷

1) Kualitas pelayanan atau jasa

Yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

2) Kualitas produk

Yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

3) Harga

Yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

4) Emosional Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

⁸⁶ Ayu Azhari Meliana, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu, Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2017, 20.

⁸⁷ Fitria Halim Et Al., *Manajemen Pemasaran Jasa, Manajemen Pemasaran Jasa*, 2021.63-65

5) Biaya

Konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

6) Faktor situasi

Yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen

7) Faktor pribadi dari konsumen

Yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

c. Indikator Kepuasan

Tjiptono dan Diana mengemukakan pendapat bahwa terdapat 3 indikator pada kepuasan nasabah yaitu:⁸⁸

- a. Harapan diartikan nasabah menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari produk.
- b. Perbandingan yaitu setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh nasabah.
- c. Penguat merujuk pada sejauh mana pengalaman positif nasabah terhadap suatu produk atau layanan mendorong mereka untuk memperkuat hubungan dengan penyedia layanan, dalam hal ini BPR. Penguatan dapat dilihat dari sikap nasabah yang semakin loyal, keinginan untuk menggunakan kembali produk atau

⁸⁸ Arahandson Napitupulu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt . Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi Universitas Medan Area Oleh: Arahandson Napitupulu Fakultas." 11

layanan, hingga kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Indikator ini menilai apakah pelayanan dan produk yang diterima mampu menciptakan efek jangka panjang berupa komitmen nasabah terhadap institusi keuangan.

d. Manfaat Dan Tujuan Kepuasan Nasabah

Jika nasabah merasa puas akan produk atau pelayanan yang diberikan, besar kemungkinan nasabah akan bertahan dengan produk atau pelayanannya dalam waktu yang lama karena mereka telah percaya pada bisnismu. Hal ini menjadikan kepuasan nasabah sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan yang nantinya berdampak pada penjualan. Ada empat manfaat kepuasan nasabah sebagai berikut:⁸⁹

1) Meningkatkan Loyalitas nasabah

Ketika nasabah menyukai produk atau layanan yang kamu berikan, maka ada potensi besar nasabah akan kembali membeli produk atau memakai layanan jasa yang kamu tawarkan. Hal ini bisa meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bisnismu, tidak hanya itu, nasabah yang loyal juga akan sering merekomendasikan produk atau jasa yang kamu miliki kepada orang terdekatnya.

2) Sebagai Pembeda Dengan Bisnis Lain

Zaman yang semakin maju dengan segala kemudahan teknologi membuat banyak orang tertarik untuk membuka bisnis. Hal ini

⁸⁹ ISeller Team, “*Mengenal Pengertian, Manfaat, Dan Faktor Kepuasan Pelanggan*,” 2022, <https://www.isellercommerce.com/blog/pengertian-kepuasan-pelanggan>.

membuat pasar semakin massif dan kompetitif karena setiap bisnis terus bersaing untuk memperoleh target pasarnya masing-masing. Hal yang bisa kamu jadikan sebagai pembeda antara bisnismu dengan bisnis lainnya adalah kepuasan nasabah. Bisnis yang mampu menjadikan nasabah sebagai kunci dalam setiap bisnis, akan menjalankan bisnisnya dengan lebih mudah dan sukses. Banyak nasabah baru yang datang melalui rekomendasi dari orang lain, hal ini berarti bisnis kamu memiliki brand knowledge dan brand awareness yang lebih baik, karena sudah ada nasabah yang berani merekomendasikan bisnismu pada orang terdekatnya.

3) Citra Baik

Ketika seorang nasabah puas akan produk dan layanan yang kamu berikan, mereka akan membuat citra produk atau jasmu menjadi baik dan lebih dikenal oleh masyarakat. Tanpa perlu kamu minta, biasanya mereka akan dengan sendirinya merekomendasikan bisnis atau produkmu kepada orang-orang terdekatnya. Namun, jika pelayanan yang kamu berikan mengecewakan, mereka bisa saja memperburuk citra produk atau jasa yang kamu tawarkan. Oleh karena itu, penting untuk membuat nasabah puas dengan kualitas produk atau layanan yang kamu berikan.

4) Meningkatkan Penjualan Produk

Nasabah yang puas terhadap produk atau layanan dari sebuah bisnis akan terus kembali menggunakan produk yang kamu

tawarkan. Mereka yang telah puas berbelanja dan mendapatkan pelayananmu, tidak akan takut untuk mengeluarkan lebih banyak uang untuk kembali membeli produk atau layanan yang kamu tawarkan dibandingkan memilih produk di tempat baru. Tentunya penjualan produk atau layanan yang kamu tawarkan akan meningkat dengan sendirinya.

Ada beberapa tujuan kepuasan nasabah yang juga diungkapkan oleh Tjiptono sebagai berikut:⁹⁰

1) Meningkatkan Kualitas Layanan

Memastikan bahwa nasabah menerima pelayanan yang berkualitas tinggi dalam setiap interaksi mereka dengan bank. Ini melibatkan peningkatan keterampilan staf, penggunaan teknologi yang efisien, dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan nasabah.

2) Menjaga Hubungan Jangka Panjang

Membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui layanan yang konsisten dan produk yang relevan dengan kebutuhan mereka. Hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan nasabah merupakan aset penting bagi bank.

3) Mengidentifikasi dan Memenuhi Kebutuhan Nasabah

Memahami dan merespons kebutuhan serta preferensi nasabah dengan cepat dan tepat. Hal ini melibatkan penyesuaian produk

⁹⁰ Nisa Hata, 22-23

dan layanan agar sesuai dengan keinginan nasabah yang terus berkembang.

4) Meningkatkan Inovasi Produk

Mendorong pengembangan produk dan layanan baru yang inovatif dan menarik bagi nasabah. Ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pasar yang berubah dan memberikan nilai tambah bagi nasabah.

5) Meminimalkan Keluhan Nasabah

Mengurangi jumlah dan tingkat keluhan nasabah dengan memastikan bahwa produk dan layanan yang disediakan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Penanganan yang efektif terhadap keluhan yang muncul juga merupakan bagian dari tujuan ini.

6) Meningkatkan Pengalaman Nasabah

Mengoptimalkan seluruh pengalaman nasabah, dari saat pertama kali mereka berinteraksi dengan bank hingga layanan purna jual.

Pengalaman yang positif pada setiap titik kontak dengan bank akan meningkatkan kepuasan keseluruhan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, pendekatan kuantitatif merupakan jenis penelitian yang berpijak pada filsafat positivisme dan diterapkan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui instrumen penelitian, sedangkan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan utama untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.⁹¹

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel, tanpa menitikberatkan pada hubungan sebab-akibat. Penelitian ini difokuskan pada pengujian keberadaan, arah, serta kekuatan hubungan antar variabel yang diteliti. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang objektif melalui analisis statistik terhadap data yang diperoleh. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Metode yang digunakan adalah metode survei, yaitu dengan mengambil sampel dari populasi tertentu

⁹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 8

dan mengumpulkan data menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama.⁹²

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Garaika & Darmanah), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Definisi lain mengungkapkan populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam lain dan keseluruhan karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek. Dengan demikian, populasi sebagai objek penelitian yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang ditetapkan peneliti berdasarkan tujuan penelitian.⁹³

Sejauh ini peneliti tidak mengetahui jumlah populasi nasabah pada BPR Nusamba Rambipuji, dikarenakan peneliti tidak memperoleh data yang pasti dari pihak bank untuk besaran jumlah populasi. Maka populasi pada penelitian ini tidak diketahui jumlahnya.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang mewakili karakteristik atau ciri-ciri yang dimiliki oleh keseluruhan populasi tersebut. Dalam kondisi di mana ukuran populasi terlalu besar dan tidak memungkinkan untuk diteliti secara menyeluruh karena keterbatasan sumber daya seperti dana, tenaga, dan waktu, maka pengambilan sampel

⁹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, R & D* (Bandung: Alfabeta, 2011). Hlm. 8.

⁹³ Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*).” 2904.

menjadi alternatif yang tepat. Melalui penggunaan sampel, peneliti tetap dapat memperoleh gambaran atau kesimpulan yang relevan terhadap populasi secara keseluruhan.⁹⁴ Dalam menentukan data yang akan diteliti teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁹⁵

Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka rumus yang digunakan dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut :⁹⁶

$$n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,960^2 (0,5)(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416(0,25)}{0,01^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

n = jumlah sampel maksimal

Z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

⁹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014) ,Hlm 149.

⁹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B), (Bandung:Alfabeta,2006), Hlm 84.

⁹⁶ Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : Kencana, 2012), Hlm 158.

$d = \text{tingkat kesalahan} = 10\%$

berdasarkan perhitungan tersebut minimal sampel yaitu 96 responden, maka peneliti membulatkan menjadi 100 responden.

B. Teknik Dan Instrumen

1. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan elemen fundamental dalam suatu penelitian, karena tanpa data, proses penelitian tidak dapat dilakukan. Keabsahan data sangat menentukan kualitas hasil penelitian; data yang tidak valid dapat mengakibatkan informasi yang menyesatkan dan kesimpulan yang keliru. Oleh karena itu, proses pengumpulan data harus dilakukan secara cermat dan benar. Dalam penelitian ini, data yang digunakan mencakup tiga jenis, yaitu Metode kuesioner, dan dokumentasi.

a. Metode kuesioner

Metode kuesioner (angket) merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan ke petugas atau peneliti. Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket.⁹⁷ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai sumber utama penelitian. Kuesioner disebarakan secara *online* nasabah BPR Nusamba Rambipuji berbentuk *google form* yang berisi 20 pertanyaan.

⁹⁷ Karimuddin Abdullah, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Dkk. Metode Penelitian Kuantitatif (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI, 2022), 64

b. Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pencatatan, pengkajian, atau penelaahan terhadap dokumen-dokumen yang sudah ada. Dokumen tersebut bisa berupa arsip, laporan keuangan, data nasabah, notulen rapat, foto, video, maupun bentuk catatan tertulis lainnya yang relevan dengan objek penelitian. Dalam penelitian pada BPR Nusamba Rambipuji, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data seperti jumlah nasabah, laporan keuangan, data produk tabungan dan kredit, serta arsip internal lainnya dari tahun tertentu.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat guna memperoleh informasi yang akurat dan relevan, untuk mendukung proses tersebut ada beberapa instrumen pengumpulan data yang bisa digunakan oleh peneliti diantaranya: kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁹⁸ Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner (angket) dan diukur menggunakan skala likert.

Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Dalam penerapannya, variabel yang hendak diukur dijabarkan terlebih dahulu ke dalam sejumlah indikator. Indikator-indikator

⁹⁸ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), 247

tersebut kemudian menjadi dasar dalam merumuskan butir-butir instrumen penelitian, baik dalam bentuk pertanyaan maupun pernyataan.⁹⁹

Setiap item dalam instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki tingkat jawaban yang bergradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan lima pilihan alternatif jawaban, yaitu:

Tabel 3. 1
Tingkat Penilaian dan Jawaban

Skala Likert		Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

C. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari setiap responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti dengan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan.¹⁰⁰

Setelah peneliti meneliti langsung pada nasabah BPR Nusamba Rambipuji melalui penyebaran angket yang diisi oleh nasabah, yang kemudian diuji dengan menggunakan Software IBM SPSS Statistics 23 untuk menganalisis data yang diperoleh, dengan hasil penelitian sebagai berikut:

⁹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif F Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 93

¹⁰⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 147

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengumpulan data, seperti kuesioner, mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam konteks ini dilihat dengan mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan terhadap total skor variabel yang bersangkutan. Untuk menentukan apakah suatu item kuesioner valid atau tidak, dilakukan perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (degree of freedom) dihitung menggunakan rumus $df = n - 2$, di mana n merupakan jumlah responden. Suatu item dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner, dapat menghasilkan data yang akurat, konsisten, dan stabil dalam mengukur variabel yang dimaksud. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap item pertanyaan tetap konsisten ketika diuji pada waktu yang berbeda dalam kondisi serupa. Pengujian reliabilitas dilakukan setelah item-item dalam instrumen terbukti valid melalui uji validitas. Reliabilitas diukur menggunakan nilai Cronbach's Alpha, di mana suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai Alpha lebih besar

dari 0,70. Namun, dalam konteks penelitian sosial, nilai antara 0,60 hingga 0,70 masih dianggap dapat diterima.¹⁰¹

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi regresi linear dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian memenuhi syarat statistik yang diperlukan agar hasil estimasi tidak mengalami bias, inefisiensi, atau inkonsistensi. Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk menghindari kesalahan spesifikasi model serta memastikan bahwa model tersebut memberikan estimasi yang valid dan reliabel dalam menjelaskan hubungan antar variabel.¹⁰² Terhadap asumsi-asumsi dalam regresi linear, yang dikenal sebagai uji asumsi klasik, mencakup beberapa tahap penting, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat-syarat statistik yang dibutuhkan guna memperoleh hasil estimasi yang valid dan tidak bias.

a. Uji Normalitas

Pengujian asumsi klasik normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah residual (selisih antara nilai prediksi dan nilai aktual) dari model regresi linear terdistribusi secara normal. Model regresi yang memenuhi syarat statistik ideal ditandai oleh residual yang mengikuti distribusi normal. Apabila distribusi residual menyimpang dari normalitas, maka hasil analisis statistik yang

¹⁰¹ Hengky Latan And Selva Temalagi, "Analisis Multivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0," Bandung: Alfabeta 146 (2014). 46

¹⁰² Latan And Temalagi. 56

dihasilkan berpotensi tidak valid atau mengandung bias, sehingga dapat mempengaruhi akurasi interpretasi dan kesimpulan penelitian.¹⁰³

Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu uji grafik *normal probability plot* dan uji statistik *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*,

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian asumsi klasik multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya hubungan linear yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Asumsi ini hanya relevan untuk diuji apabila model regresi mencakup lebih dari satu variabel bebas. Salah satu metode umum yang digunakan untuk mengidentifikasi gejala multikolinearitas adalah dengan menganalisis nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kriteria yang menunjukkan tidak adanya multikolinearitas adalah jika nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *VIF* kurang dari 10.¹⁰⁴

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi klasik heteroskedastisitas bertujuan untuk menilai apakah varians dari residual model regresi bersifat konstan di seluruh observasi atau mengalami perubahan. Jika varians residual bersifat konstan, maka disebut homoskedastisitas, dan jika bervariasi, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang ideal seharusnya memenuhi asumsi homoskedastisitas, karena keberadaan

¹⁰³ Latan And Temalagi. 56

¹⁰⁴ Latan And Temalagi. 63

heteroskedastisitas dapat menyebabkan estimasi parameter menjadi tidak efisien dan mengganggu validitas uji statistik.

Dalam penelitian ini, deteksi heteroskedastisitas dilakukan melalui uji statistik Glejser dan analisis visual menggunakan grafik scatterplot. Uji Glejser dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen dalam model. Apabila hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model bebas dari gejala heteroskedastisitas.¹⁰⁵

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis secara individual terhadap masing-masing parameter regresi.

- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen Adapun

¹⁰⁵ Latan And Temalagi. 66

hipotesis yang digunakan pada uji t (parsial) dalam penelitian ini yaitu:

Ho: Variabel-variabel independen (proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan Dan Kepercayaan) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Ha: Variabel-variabel independen (proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan Dan Kepercayaan) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam Uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya bahwa semua variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Adapun hipotesis yang digunakan pada uji f (simultan) dalam penelitian ini yaitu:

Ho: Variabel proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan Dan Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Ha: Variabel proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan Dan Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara dua atau lebih variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen (X) memengaruhi variabel dependen (Y). Analisis regresi linier berganda adalah bentuk regresi yang menjelaskan hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model ini digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen, serta untuk mengidentifikasi arah hubungan—apakah positif atau negatif—antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Adapun rumus umum regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Dengan keterangan:

Y= Kepuasan Nasabah

X₁ = Proses Pemberian Kredit

X₂ = Kualitas Produk Tabungan

X₃ = Kualitas Pelayanan

X₄ = Kepercayaan

5. Koefisien Determinasi

Ghozali mengatakan koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23," 2016. 97

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Nusamba Rambipuji merupakan lembaga jasa keuangan yang beroperasi di bidang perbankan dan telah berdiri sejak 17 Februari 1990 di Kabupaten Jember, Jawa Timur. BPR ini berfokus pada kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, seperti tabungan dan deposito, serta menyalurkan dana tersebut kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit.

BPR Nusamba Rambipuji beralamat di Jalan Airlangga No. 26, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Pendirian BPR ini didasarkan pada Akta Nomor 112 yang dikeluarkan pada tanggal 29 September 1989 di hadapan Notaris Abdul Latief yang berkedudukan di Jakarta. Pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dan tercatat dalam Sistem Administrasi Badan Hukum (SISMINBAKUM). Selanjutnya, pada tanggal 18 Januari 1990, BPR Nusamba Rambipuji memperoleh izin usaha sebagai Bank Perkreditan Rakyat melalui Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep.024/KM.13/1990.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, BPR Nusamba Rambipuji mendapatkan dukungan dari PT Sentra Modal Harmoni dan PT Fajar Mas Murni sebagai pemegang saham utama dari Bank Nusamba

serta bagian dari Mitra Harmoni Group. Sebagai institusi keuangan, BPR Nusamba Rambipuji memiliki komitmen untuk turut serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya melalui pengembangan sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dengan memberikan layanan perbankan yang optimal. Kegiatan utama BPR Nusamba meliputi penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, tabungan, dan deposito, serta penyaluran dana tersebut dalam bentuk kredit. Selain itu, BPR juga terus menyesuaikan layanan dan produknya seiring dengan perubahan kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu.¹⁰⁷

2. Jaringan Kantor BPR Nusamba Rambipuji

PT BPR Nusamba Rambipuji hingga saat ini sudah memiliki 8 jaringan kantor yang tersebar di kabupaten Jember:

- Kantor Pusat : Jl. Airlangga Nomor 26 Rambipuji
- Kantor Kas Ambulu : Jl. Koprak Soetomo Nomor 3 Ds. Karanganyar Ambulu
- Kantor Kas Tanggul : Jl. PB. Sudirman Ruko Tanggul Square Kav. 4 Tanggul
- Kantor Kas Kencong : Jl. Kartini Nomor 106 Kencong
- Kantor Kas Sukowono : Jl. Ahmad Yani Nomor 17 Sukowono
- Kantor Kas Jember : Jl. KH. Siddiq Nomor 39 C Talangsari
- Kantor Kas Pakusari : Jl. MT Haryono Nomor 130 Wirolegi
- Kantor Kas Mangli : Jl. Udang Windu Nomor 8 Mangli

¹⁰⁷ Bank Nusamba Rambipuji, "COMPANY PROFILE EDISI JUNI 2023.Pdf," 2023.

3. Makna Brand BPR Nusamba Rambipuji

Logo Bank Nusamba menggambarkan sebuah hubungan antar dua mitra yang terjalin erat, dan menuju ke arah atas yang menggambarkan pertumbuhan potensial. Selain itu hubungan tersebut terbentuk seperti atap rumah yang menggambarkan penerimaan, tempat dimana semua orang bebas diterima, merasa aman, menjadi dirinya sendiri dengan segala potensi yang ada. Bentuk fleksibel seperti aliran menggambarkan fleksibilitas dari solusi perbankan yang ditawarkan oleh Bank Nusamba Rambipuji.

4. Visi & Misi Perusahaan

a. Visi :

Menjadi bank yang terpercaya dan membangun masa depan di wilayah Kabupaten Jember khususnya dan skala Nasional pada umumnya.

b. Misi :

- 1) Mendayagunakan seluruh asset perusahaan dengan semaksimal dan seefisien mungkin.
- 2) Menjalin kemitraan secara professional dan saling menguntungkan dengan seluruh stakeholder untuk kelangsungan dan pertumbuhan bisnis.
- 3) Mengoptimalkan seluruh potensi sumber daya yang dimiliki secara kreatif, inovatif, dan produktif guna memberikan nilai tambah positif bagi stakeholder.

- 4) Berperan terhadap masa depan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.
- 5) Berperan dalam pengembangan UMKM dengan memberikan pelayanan yang terbaik.¹⁰⁸

5. Produk Penghimpunan dan Penyaluran Dana BPR Nusamba Rambipuji

a. Produk Tabungan

1) Tabungan Harmoni Plus

Tabungan Harmoni Plus merupakan produk simpanan yang dirancang khusus bagi nasabah perorangan. Salah satu keunggulan utama dari tabungan ini adalah adanya program hadiah menarik yang diundi setiap tahun, bertepatan dengan perayaan ulang tahun BPR Nusamba Rambipuji. Produk ini merupakan hasil kerja sama antar lembaga dalam Bank Nusamba Group. Untuk membuka tabungan ini, nasabah diwajibkan melakukan setoran awal sebesar Rp100.000, sedangkan setoran berikutnya dapat dilakukan dengan minimal Rp50.000. Tabungan ini menawarkan suku bunga yang kompetitif, yakni berkisar antara 0,00% hingga 4,00%, tergantung pada saldo dan ketentuan yang berlaku.

2) Tabungan Nusamba Premium

Produk Nusamba Premium merupakan jenis tabungan yang menawarkan tingkat bunga yang sebanding bahkan dapat melebihi

¹⁰⁸ Rambipuji. 2

bunga deposito. Produk ini mulai diperkenalkan pada Januari 2018. Sasaran utama dari tabungan ini adalah nasabah dengan nominal simpanan besar atau nasabah yang kurang berminat untuk menyimpan dananya dalam bentuk deposito. Untuk membuka rekening tabungan ini, nasabah diwajibkan melakukan setoran awal sebesar Rp3.000.000, sementara setoran selanjutnya minimal sebesar Rp1.000.000. Produk ini memberikan suku bunga dalam rentang antara 0,00% hingga 6,00%, tergantung pada ketentuan yang berlaku.

3) Tabungan Nusamba

Tabungan Nusamba adalah salah satu produk simpanan yang dirancang oleh Bank Nusamba Rambipuji dengan menawarkan suku bunga yang kompetitif. Produk ini bersifat internal dan ditujukan bagi nasabah individu maupun kelompok. Setoran awal yang dibutuhkan untuk membuka rekening ini adalah sebesar Rp50.000, sementara setoran berikutnya minimal sebesar Rp25.000. Suku bunga yang ditawarkan berkisar antara 0,00% hingga 4,00%, dihitung berdasarkan saldo harian secara progresif.

4) Tabungan-Ku

Tabungan-Ku adalah produk tabungan nasional hasil inisiatif Bank Indonesia yang dirancang untuk mendorong inklusi keuangan masyarakat. Produk ini menawarkan kemudahan dengan jumlah setoran awal dan setoran lanjutan yang ringan, serta tanpa

dikenakan biaya administrasi bulanan. Setoran awal minimal sebesar Rp10.000, dan setoran selanjutnya juga Rp10.000. Suku bunga yang ditawarkan berkisar antara 0,00% hingga 4,00%, dihitung berdasarkan saldo harian secara progresif. Tabungan ini juga dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.

5) Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel)

Tabungan Simpel adalah produk tabungan yang diluncurkan oleh perbankan Indonesia dengan tujuan untuk menanamkan budaya menabung sejak usia dini, khususnya di kalangan pelajar. Produk ini dirancang dengan persyaratan yang mudah dan praktis, sehingga memudahkan pelajar untuk mulai menabung. Setoran awal untuk membuka rekening adalah Rp5.000, sedangkan setoran berikutnya minimal Rp1.000. Perhitungan bunga diberikan melalui program reward, dengan kisaran suku bunga antara 0,00% hingga 4,00%.

b. Produk Deposito Berjangka

1) Deposito Super Plus

Deposito Super Plus merupakan produk simpanan berjangka yang memberikan hadiah langsung, baik berupa uang tunai maupun barang, yang akan dimasukkan ke dalam rekening tabungan. Produk ini ditujukan bagi individu, kelompok, maupun lembaga keuangan non-bank, dan merupakan hasil kerja sama dari Bank Nusamba Group. Sistem perhitungan poin dilakukan berdasarkan setiap kelipatan Rp5.000.000,-, di mana setiap kelipatan tersebut

memperoleh 1 poin per bulan. Saldo minimal untuk deposito ini adalah Rp5.000.000,- dengan pilihan jangka waktu mulai dari 3 hingga 60 bulan. Bunga diberikan setiap tanggal valuta dan dapat diterima secara tunai atau langsung dikreditkan ke rekening nasabah.

2) Deposito Nusamba

Deposito Nusamba merupakan jenis simpanan berjangka yang menawarkan fleksibilitas dalam nominal dan jangka waktu penyimpanan. Produk ini ditujukan bagi individu, kelompok, maupun lembaga keuangan non-bank, dan merupakan produk internal dari Bank Nusamba Rambipuji. Jumlah setoran minimal untuk membuka deposito ini adalah sebesar Rp1.000.000. Bunga dari simpanan ini dibayarkan setiap tanggal valuta, baik secara tunai maupun langsung dikreditkan ke rekening tabungan milik deposan.

c. Produk Penyaluran Dana Masyarakat

1) Kredit-Ku Harmoni

Produk kredit yang ditawarkan oleh BPR Nusamba Rambipuji adalah fasilitas pembiayaan yang dirancang untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan modal kerja, investasi, maupun konsumsi. Fasilitas kredit ini disalurkan melalui dua jenis skema, yaitu kredit *instalment* dan kredit *reguler*. Suku bunga yang dikenakan untuk kredit *instalment* berkisar antara 12% hingga 21%, sementara untuk kredit *reguler* berada dalam kisaran

30% hingga 36%. Jangka waktu pengembalian kredit bervariasi, yaitu mulai dari 1 tahun hingga maksimal 5 tahun, tergantung pada kesepakatan dan kebutuhan nasabah.¹⁰⁹

B. Penyajian Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan individu, gejala, keadaan, dan kelompok tertentu secara menyeluruh. Penelitian ini menggunakan kuesioner, atau angket, yang terdiri dari pernyataan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 20 pernyataan, termasuk 4 pernyataan untuk variabel X_1 , 4 pernyataan untuk variabel X_2 , 5 pernyataan untuk variabel X_3 , 4 pernyataan untuk variabel X_4 , dan 3 pernyataan untuk variabel Y . Kuesioner yang telah disebar kepada para responden berisi pernyataan tentang pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, terdapat 100 responden yang telah dipilih.

Tabel berikut menunjukkan uraian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4. 1
Data Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	
		F	%
1	Laki-laki	66	66%
2	Perempuan	34	34%
	Total	100	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2025

¹⁰⁹ Rambipuji. 4

Berdasarkan rekapitulasi data sebelumnya, diketahui bahwa 66 responden berjenis kelamin laki-laki dan 34 responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih besar daripada jumlah responden perempuan. Hal ini dikarenakan laki-laki lebih berani mengambil risiko dan lebih percaya diri dalam mengambil keputusan keuangan sehingga proses pemberian kredit yang efektif, kualitas produk tabungan yang baik, kualitas pelayanan yang memuaskan, dan kepercayaan yang kuat terhadap lembaga keuangan dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi laki-laki sebagai nasabah.

2. Responden Berdasarkan Usia

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden. Tabel berikut menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia:

Tabel 4. 2
Data Responden Berdasarkan Usia

No	Fakultas	Responden	
		F	%
1	22-29	18	18%
2	30-37	28	28%
3	38-49	46	46%
4	50-53	8	8%
	Total	100	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2025

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas dapat diketahui tentang usia responden atau nasabah BPR Nusamba Rambipuji yang diambil sebagai sampel, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 22-29 tahun sebanyak 18 orang atau 18%, responden berusia 30-37 sebanyak 28 Orang

atau 28%, dan responden yang berusia 38-49 sebanyak 46 orang atau 46%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah dari BPR Nusamba Rambipuji berusia 38-49 tahun

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menilai validi atau tidaknya suatu kuesioner dengan menghubungkan jumlah atau total dari masing-masing pertanyaan dengan jumlah atau total dari respon yang diberikan responden yang berupa pertanyaan yang digunakan untuk setiap variabel. Untuk menentukan validitas sebuah instrumen, perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} dengan pengambilan keputusan berdasar pada taraf signifikan menggunakan *degree of freedom* (df). Dengan tingkat signifikansi 5%, rumusnya adalah $df = n-2$. instrumen dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada penelitian ini nilai n adalah jumlah sampel yakni 100, sehingga didapatkan $df = 98$ dengan signifikasi sebesar 5%, sehingga diketahui r_{tabel} sebesar 0,196 sehingga ketika r_{hitung} nilainya lebih besar dari 0,196 dapat dikatakan valid. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas yang sudah peneliti lakukan:

Tabel 4. 3
Hasil Pengujian Validitas Variabel Proses Pemberian Kredit (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL X.
X1.1	Pearson Correlation	1	.442**	.237*	.122	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.017	.226	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.442**	1	.294**	.134	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.184	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.237*	.294**	1	.409**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.017	.003		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.122	.134	.409**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.226	.184	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL X.	Pearson Correlation	.663**	.639**	.725**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan output yang telah dihasilkan diketahui bahwa pernyataan pertama didapatkan nilai sebesar $0.663 > 0.196$ yang menunjukkan bahwa pernyataan pertama dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan kedua didapatkan $0.639 > 0.196$ dinyatakan valid. Pada pernyataan ketiga didapatkan $0.725 > 0.196$ dinyatakan valid. Pernyataan keempat didapatkan $0,662 > 0.196$ dinyatakan valid. Dapat ditarik Kesimpulan bahwa semua pernyataan yang ada pada variabel X1 yakni proses pemberian kredit terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan valid.

Tabel 4. 4
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualiatas Produk Tabungan (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.065	.142	-.182	.430**
	Sig. (2-tailed)		.521	.160	.070	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.065	1	.066	.138	.507**
	Sig. (2-tailed)	.521		.515	.170	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.142	.066	1	.393**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.160	.515		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.182	.138	.393**	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.070	.170	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.430**	.507**	.709**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan output yang telah dihasilkan diketahui bahwa pernyataan pertama didapatkan nilai sebesar $0.430 > 0.196$ yang menunjukkan bahwa pernyataan pertama dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan kedua didapatkan $0.507 > 0.196$ dinyatakan valid. Pada pernyataan ketiga didapatkan $0.709 > 0.196$ dinyatakan valid. Pernyataan keempat didapatkan $0.637 > 0.196$ dinyatakan valid. Pernyataan kelima didapatkan $0.753 > 0.196$ dinyatakan valid. Dapat ditarik Kesimpulan bahwa semua pernyataan yang ada pada variabel X2 yakni kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.233	.163	.248	.078	.629**
	Sig. (2-tailed)		.020	.105	.013	.441	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.233	1	.329**	.019	-.040	.515**
	Sig. (2-tailed)	.020		.001	.850	.694	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.163	.329**	1	.049	-.034	.495**
	Sig. (2-tailed)	.105	.001		.627	.734	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.248	.019	.049	1	.396**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.013	.850	.627		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.078	-.040	-.034	.396**	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.441	.694	.734	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.629**	.515**	.495**	.623**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan output yang telah dihasilkan diketahui bahwa pernyataan pertama didapatkan nilai sebesar $0.629 > 0.196$ yang menunjukkan bahwa pernyataan pertama dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan kedua didapatkan $0.515 > 0.196$ dinyatakan valid. Pada pernyataan ketiga didapatkan $0.495 > 0.196$ dinyatakan valid. Pernyataan keempat didapatkan $0.623 > 0.196$ dinyatakan valid. Pertanyaan kelima didapat $0,539 > 0,196$ dinyatakan valid. Dapat ditarik Kesimpulan bahwa semua pernyataan yang ada pada variabel X3 yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan valid.

Tabel 4. 6
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan (X4)

Correlations					
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5
X4.1 Pearson Correlation	1	.185	.149	-.034	.509**
Sig. (2-tailed)		.065	.139	.734	.000
N	100	100	100	100	100
X4.2 Pearson Correlation	.185	1	.126	.121	.573**
Sig. (2-tailed)	.065		.213	.232	.000
N	100	100	100	100	100
X4.3 Pearson Correlation	.149	.126	1	.443**	.728**
Sig. (2-tailed)	.139	.213		.000	.000
N	100	100	100	100	100
X4.4 Pearson Correlation	-.034	.121	.443**	1	.633**
Sig. (2-tailed)	.734	.232	.000		.000
N	100	100	100	100	100
X4.5 Pearson Correlation	.509**	.573**	.728**	.633**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan output yang telah dihasilkan diketahui bahwa pernyataan pertama didapatkan nilai sebesar $0.509 > 0.196$ yang menunjukkan bahwa pernyataan pertama dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan kedua didapatkan $0.573 > 0.196$ dinyatakan valid. Pada pernyataan ketiga didapatkan $0.728 > 0.196$ dinyatakan valid. Pernyataan keempat didapatkan $0.633 > 0.196$ dinyatakan valid. Dapat ditarik Kesimpulan bahwa semua pernyataan yang ada pada variabel X4 yakni kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan valid.

Tabel 4. 7
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.187	.279	.692
	Sig. (2-tailed)		.063	.005	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.187	1	.182	.643
	Sig. (2-tailed)	.063		.070	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.279	.182	1	.735
	Sig. (2-tailed)	.005	.070		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.692	.643	.735	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan output yang telah dihasilkan diketahui bahwa pernyataan pertama didapatkan nilai sebesar $0.692 > 0.196$ yang menunjukkan bahwa pernyataan pertama dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan kedua didapatkan $0.643 > 0.196$ dinyatakan valid. Pada pernyataan ketiga didapatkan $0.735 > 0.196$ dinyatakan valid. Dapat ditarik Kesimpulan bahwa semua pernyataan yang ada pada variabel Y yakni kepuasan dalam penelitian pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengevaluasi akurasi, ketepatan, serta konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Dikatakan reliabel atau handal pada suatu kuesioner jika

jawaban respondennya konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hanya indikator yang telah lulus pengujian validitas dan dinyatakan valid untuk diuji reliabilitas. Suatu variabel dianggap reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70, meskipun nilai antara 0,60 - 0,70 masih dapat diterima.¹¹⁰

Dalam penelitian ini, tingkat signifikan atau taraf diukur dengan nilai 0,60. Nilai Alpha lebih dari 0,6 dianggap reliabel, dan nilai Alpha kurang dari 0,6 dianggap tidak reliabel atau tidak memenuhi syarat hasil Cronbach Alpha. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh peneliti dilampirkan di sini:

Tabel 4. 8
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Proses Pemberian Kredit (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	4

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Dari output yang dihasilkan dapat diketahui nilai dari *Cronbach Alpha* adalah 0,624. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan bahwa variabel proses pemberian kredit X1 dalam penelitian pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,624.

¹¹⁰ Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 46.

Tabel 4. 9
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Produk Tabungan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.690	4

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Dari output yang dihasilkan dapat diketahui nilai dari *Cronbach Alpha* adalah 0,690. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan bahwa variabel kualitas produk tabungan X2 dalam penelitian pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,690.

Tabel 4. 10
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	5

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Dari output yang dihasilkan dapat diketahui nilai dari *Cronbach Alpha* adalah 0,607. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan X3 dalam penelitian pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,607.

Tabel 4. 11
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.661	4

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Dari output yang dihasilkan dapat diketahui nilai dari *Cronbach Alpha* adalah 0,661. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan bahwa variabel kepercayaan X4 dalam penelitian pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,661.

Tabel 4. 12
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.686	3

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Dari output yang dihasilkan dapat diketahui nilai dari *Cronbach Alpha* adalah 0,686. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan bahwa variabel kepuasan Y dalam penelitian pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,686.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi regresi linear dilakukan untuk mencegah analisis data menjadi bias dan untuk mencegah kesalahan yang dibuat oleh model

regresi linear yang digunakan. Uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas adalah beberapa contoh uji terhadap asumsi-asumsi regresi linear, yang juga dikenal sebagai ujian asumsi klasik.¹¹¹

a. Uji Normalitas

Uji asumsi klasik normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal. Sebuah model regresi yang baik memiliki residual data dengan distribusi normal. Jika tidak, kesimpulan statistik akan menjadi tidak valid atau bias.¹¹²

Dua metode digunakan untuk menguji normalitas penelitian ini yakni plot probabilitas normal grafik dan uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai signifikansi > 0.05 diperoleh, yang dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal secara multivariate. Sedangkan untuk hasil uji normal probability plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar berhimpit pada sekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas peneliti dilampirkan di sini:

¹¹¹ Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 56.

¹¹² Hengky Latan, 56.

Tabel 4. 13
Hasil uji statistik One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.98623281
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.065
	Negative	-.051
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

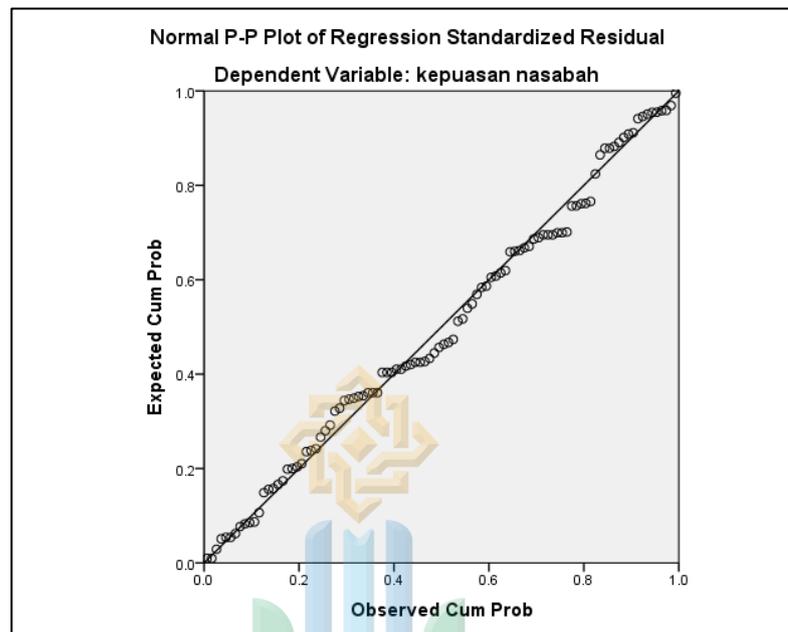
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan uji statistik One-Sample Kolmogorov Smirnov yang sudah dilakukan diatas yang dilihat dari nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dengan nilai sig 0,200. Hasil yang telah didapatkan menunjukkan bahwa nilai sig 0,200 > 0,05.

Tabel 4. 14
Hasil Uji grafik normal probability plot



Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Hasil uji grafik normalitas P-Plot di atas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal karena titik-titik tersebar pada sekitar garis diagonal dan tidak jauh melebar dari garis diagonal.

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji statistik *Sample Kolmogorov Smirnov* dan uji grafik normalitas P-Plot bahwa pada uji normalitas mengenai Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji terdistribusi normal dan dapat melanjutkan tahapan uji selanjutnya.

b. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi klasik multikolinearitas hanya dapat dilakukan dalam kasus di mana model regresi terdiri dari lebih dari satu variabel independen. Tujuan uji ini adalah untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen pada model regresi. Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dapat dilihat untuk mengetahui apakah ada masalah multikolinearitas pada model regresi. Nilai Tolerance harus lebih dari ($>$) 0,10 dan nilai VIF tidak lebih dari ($<$) 10. ¹¹³Hasil uji multikolinearitas yang diperoleh peneliti dilampirkan di sini:

Tabel 4. 15
Hasil Pengujian Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Proses-Pemberian_kredit	.369	4.518
	kualitas_produk-tabungan	.515	1.992
	kualitas_pelayanan	.370	3.243
	Kepercayaan	.415	2.408

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output yang telah dilakukan diatas, bisa diketahui nilai *Tolerance* dan VIF variabel proses pemberian kredit (X_1) memperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,369 dan nilai VIF sebesar 4,518. Pada variabel kualitas produk tabungan (X_2) diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,515 dan nilai VIF sebesar 1,992. Pada variabel kualitas pelayanan (X_3) diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,370 dan

¹¹³ Hengky Latan, 63.

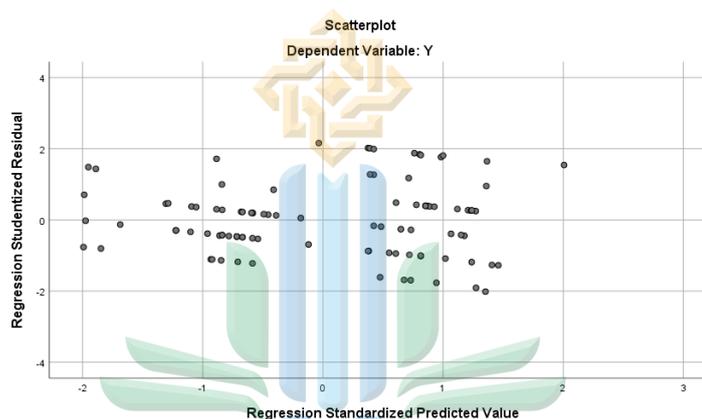
nilai VIF sebesar 3,243. Pada variabel kepercayaan (X_4) diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,415 dan nilai VIF sebesar 2,408. Dapat disimpulkan dari nilai *Tolerance* dan VIF yang telah didapatkan dari setiap variabel independent proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan pada penelitian mengenai Pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan Terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji menunjukkan tidak terdapat masalah multikolinearitas karena nilai *Tolerance* dari setiap variabel independent $>0,10$ dan VIF sebesar < 10 . Dengan hasil yang telah didapatkan, dapat dilanjutkan dengan uji berikutnya.

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian terhadap asumsi klasik heteroskedastisitas memiliki tujuan agar dapat menentukan apakah perbedaan residual data antar observasi tetap atau berbeda. Kondisi yang variance residual data yang sama disebut homokedastisitas, sedangkan kondisi yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Pada penelitian ini, uji statistik glejser dan uji grafik *Scatterplot* digunakan untuk menguji model regresi yang baik untuk memastikan bahwa terjadi homokedastisitas maupun tidak ada masalah heteroskedastisitas. Uji gletse adalah nilai residual yang diubah menjadi absolut residual dan kemudian dikembalikan ke model regresi untuk variabel independen. Jika nilai signifikansi untuk variabel independen lebih besar dari 0.05, maka

tidak ada masalah heteroskedastisitas. sedangkan untuk uji grafik Scatterplot menunjukkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas jika titik-titik diplot menyebar secara acak dan tidak berkumpul di satu tempat.¹¹⁴ Berikut ini adalah hasil pengujian heterokedastisitas yang telah penulis lakukan:

Tabel 4. 16
Hasil Uji Grafik Scatterplot



Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil analisis grafik diatas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas, seperti titik- titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Regresi yang baik yakni yang tidak terjadi heterokidastisitas. Untuk menguatkan hasil yang telah didapatkan oleh penulis maka penulis juga telah melampirkan hasil uji statistik gletjser:

¹¹⁴ Hengky Latan dan Selva Temalagi, Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0 (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 66.

Tabel 4. 17
Hasil Uji Statistik Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.013	.886		-1.143	.256
X1	-.398	.147	-.988	-2.708	.218
X2	-.057	.050	-.152	-1.143	.256
X3	.376	.132	1.028	2.844	.155
X4	.109	.064	.254	1.707	.091

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas diperoleh nilai signifikansi dari semua variabel independent yakni proses pemberian kredit (X_1) nilai signifikansi sebesar 0.218, kualitas produk tabungan (X_2) nilai signifikansi sebesar 0.256, kualitas pelayanan (X_3) nilai signifikansi sebesar 0.155 dan kepercayaan (X_4) nilai signifikansi sebesar 0.091 yang semua nilai dari variabel independent > 0.05 yang berarti tidak terjadi heterokedastisitas.

Dapat disimpulkan melalui uji grafik scatterplot dan uji statistic glejser semua variabel independent yaitu proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam penelitian mengenai Pengaruh proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan Terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas dan dapat melanjutkan pengujian selanjutnya.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen diukur secara spesifik melalui uji T. dasar untuk pengambilan Keputusan uji t adalah berikut:

- 1) Jika nilai pada $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ maka berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel independent berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai pada $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ maka berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya variabel independent tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Rumus t_{tabel} didapatkan dengan $t_{tabel} = (a/2; n-k-1)$. Nilai n berarti jumlah sampel atau responden yang digunakan yaitu 100 orang. Sedangkan nilai k adalah jumlah dari variabel independent yang digunakan yaitu 4. Sehingga didapatkan nilai $df = 100 - 4 - 1$ yaitu 95. Untuk nilai a yakni Tingkat kepercayaan penelitian yaitu $0,05 / 2 = 0,025$. Dengan tingkat kepercayaan 0,05, nilai t tabel df 95 adalah 1,985. Berikut ini adalah hasil pengujian t (parsial) yang telah dilakukan penulis:

Tabel 4. 18
Uji Hipotesis dengan Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.722	2.282		3.383	.001
Prose_Pemberian_kredit	.862	.379	.791	2.278	.000
kualitas_produk_tabunga	.376	.129	.075	3.592	.048
kualitas_pelayanan	.418	.340	.423	4.228	.000
Kepercayaan	.235	.165	.030	4.214	.031

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Hasil analisis uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Proses Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Hipotesis:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
EMBER

Berdasarkan hasil output yang telah didapatkan, diketahui nilai $t_{hitung} (2.278) > t_{tabel} (1.985)$, dengan nilai sig $(0.000) < (0.05) H_0$ ditolak sedangkan H_{a1} diterima, hal tersebut menjelaskan adanya keterkaitan secara signifikan dari variabel terikat yang berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel proses pemberian kredit (X_1) terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

- 2) Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Hipotesis:

Berdasarkan hasil output yang telah didapatkan, diperoleh nilai $t_{hitung} (3.592) > t_{tabel} (1.985)$, dengan nilai sig $(0.048) < (0.05)$ yang dapat disimpulkan H_0 ditolak sedangkan H_{a2} diterima, hal tersebut menjelaskan adanya keterkaitan secara signifikan dari variabel terikat yang berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel kualitas produk tabungan (X_2) terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

- 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Hipotesis:

Berdasarkan hasil output yang telah didapatkan, diperoleh nilai $t_{hitung} (4.228) < t_{tabel} (1.985)$, dengan nilai sig $(0.000) > (0.05)$ yang dapat disimpulkan H_0 ditolak sedangkan H_{a3} diterima menjelaskan terdapat keterkaitan secara signifikan dari variabel tersebut yang berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

- 4) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Hipotesis:

Berdasarkan hasil output yang telah didapatkan, diperoleh nilai $t_{hitung} (4.214) > t_{tabel} (1.985)$, dengan nilai sig $(0.031) < (0.05.)$ yang dapat disimpulkan H_0 ditolak sedangkan H_{a4} diterima, hal tersebut menjelaskan adanya keterkaitan secara signifikan dari variabel terikat yang berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel kepercayaan (X_4) terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

b. Uji f

Tujuan dari uji F adalah untuk menentukan apakah semua variabel independen dalam model regresi mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan atau tidak. Untuk uji t, dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara bersamaan terhadap variabel dependen jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Semua variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan secara bersamaan terhadap variabel dependen jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak.

Rumus $F_{tabel} = k; n-k$ digunakan untuk mendapatkan nilai F_{tabel} .

Nilai k adalah jumlah variabel independen, yang berjumlah 4, dan nilai

n adalah jumlah sampel yang digunakan, yang berjumlah 100 individu. Sehingga diperoleh nilai $F_{tabel} = 4$; $100 - 4 = 96$. Dapat dilihat bahwa nilai F_{tabel} sebesar $96 = 2,46$. Hasil uji f (simultan) yang telah didapatkan peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 19
Hipotesis dengan Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.343	4	26.086	6.345	.000 ^b
	Residual	390.567	95	4.111		
	Total	494.910	99			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas_pelayanan, kualitas_produk_tabungan, proses pemberian_kredit

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan output yang telah peneliti dapatkan diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 6,345 dan nilai signifikansi 0,00 yang dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai sebesar $6,345 > 2,46$ dan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ yang dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya seluruh variabel independent yaitu proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi menunjukkan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan independen. Hubungan linier antara dua atau lebih variabel

independen (X) dan variabel dependen (Y) diukur dalam analisis regresi linier berganda. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing dari variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif dengan variabel dependen dan untuk memprediksi nilai variabel dependen jika nilainya positif atau negatif. Pada penelitian ini akan digunakan untuk menganalisis regresi linear berganda pada variabel proses pemberian kredit (X_1) kualitas produk tabungan (X_2) kualitas pelayanan (X_3) dan kepercayaan (X_4) terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji (Y). Hasil pengujian regresi linear yang telah penulis lakukan adalah sebagai berikut:

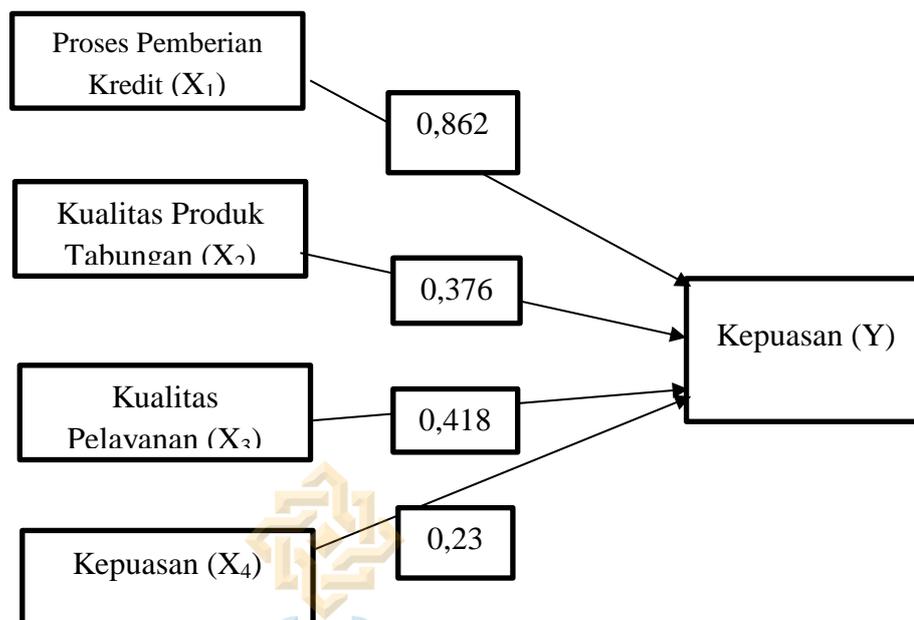
Tabel 4. 20
Uji Hipotesis dengan Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.722	2.282		3.383	.001
Proses_pemberian_kredit	.862	.379	.791	2.278	.000
kualitas_produk_tabungan	.376	.129	.075	3.592	.048
kualitas_pelayanan	.418	.340	.423	4.228	.000
Kepercayaan	.235	.165	.030	4.214	.031

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23



Berdasarkan output yang telah didapatkan persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 7,722 + 0,862 + 0,376 + 0,418 + 0,235 + e$$

Dari persamaan diatas maka dapat diuraikan menjadi sebagai berikut:

- Nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0,862 menunjukkan bahwa variabel proses pemberian kredit (X_1) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Dapat diartikan apabila nilai variabel proses pemberian kredit (X_1) naik atau meningkat maka nilai variabel kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji juga mengalami kenaikan sebesar 0,862.
- Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,376 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tabungan (X_2) berpengaruh secara positif

terhadap kepuasan nasabah (Y). Dapat diartikan apabila nilai variabel kualitas produk tabungan (X_2) naik atau meningkat maka nilai variabel kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji juga mengalami kenaikan sebesar 0,376.

c. Nilai koefisien regresi X_3 sebesar 0,418 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Dapat diartikan apabila nilai variabel kualitas pelayanan (X_3) naik atau meningkat maka nilai variabel kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji juga mengalami kenaikan sebesar 0,418.

d. Nilai koefisien regresi X_4 sebesar 0,235 menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X_4) berpengaruh secara positif terhadap minat kepuasan nasabah (Y). Dapat diartikan apabila nilai variabel kepuasan (X_4) naik atau meningkat maka nilai variabel kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji juga mengalami kenaikan sebesar 0,235.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai yang dikenal sebagai koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variasi variabel dependen, yaitu peningkatan atau penurunan. Dengan kata lain, nilai koefisien determinasi dapat digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen. Variabel independent pada penelitian ini terdiri dari proses pemberian kredit,

kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang telah penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 21
Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.459 ^a	.211	.178	2.02762

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas_pelayanan, kualitas_produk_tabungan, proses_pemberian_kredit

Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil output yang telah peneliti dapatkan diatas yang diketahui nilai R Square 0,211 yang artinya seluruh variabel independen (proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 21,1 %. Sedangkan 78,9 % lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya, yang dapat disimpulkan bahwa pengetahuan proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan mempengaruhi 21,1 % terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Penelitian yang bersifat eksploratif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dan memahami fenomena yang belum banyak dipahami. Dalam konteks penelitian Anda tentang "Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan

terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji", nilai R^2 yang kecil (0,211) tidak menjadi masalah besar karena:

- 1) Penelitian awal: Penelitian ini mungkin merupakan langkah awal untuk memahami hubungan antara variabel-variabel yang terkait dengan kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Hasil R^2 yang kecil dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dan pengembangan model yang lebih baik.
- 2) Kompleksitas kepuasan nasabah: Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk faktor internal dan eksternal. R^2 yang kecil menunjukkan bahwa model hanya menjelaskan sebagian kecil dari variasi dalam kepuasan nasabah, tetapi masih memberikan informasi yang berharga tentang hubungan antara variabel-variabel yang terkait.
- 3) Fokus pada pemahaman hubungan: Penelitian ini lebih fokus pada memahami hubungan antara variabel-variabel yang terkait dengan kepuasan nasabah, bukan pada memprediksi kepuasan nasabah dengan akurat. Oleh karena itu, R^2 yang kecil tidak menjadi masalah besar.

Dengan demikian, walaupun R^2 sebesar 0,211, penelitian ini masih dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Hasil ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dan pengembangan strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah.¹¹⁵

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

1. Pengaruh Proses Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Nusamba Rambipuji.

Proses pemberian kredit pada setiap lembaga mempunyai cara yang berbeda dan sistem penyaluran yang berbeda pula. Sistem pemberian kredit merupakan suatu cara penyampaian kredit kepada calon Nasabah yang dapat memenuhi syarat yang ditetapkan. Secara khusus, keinginan Nasabah meminjam adalah dengan mempertimbangkan kemampuannya melunasi dengan kemudahan administrasi kredit, biaya administrasi dan suku bunga kredit. Kepuasan dari Nasabah Bank yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan melebihi dengan harapannya. Jika sistem pemberian kredit yang ditawarkan oleh Bank sesuai harapannya, maka mereka merasa puas dan jika sistem penyaluran kredit yang ditawarkan tidak sesuai harapan mereka, maka mereka merasa tidak puas. Hal ini akan berakibat pada perkembangan usaha tersebut di masa mendatang. Menurut Rangkuti faktor-faktor yang

¹¹⁵ Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Cengage Learning. Halaman: 374-375

mempengaruhi kepuasan nasabah adalah nilai, daya saing, persepsi nasabah, harga dan citra serta tahap pelayanan.¹¹⁶

Berdasarkan uji T (parsial) yang telah dilakukan didapatkan nilai t_{hitung} (2.278) > t_{tabel} (1.985), dengan nilai sig (0.000) < (0.05) H_0 ditolak sedangkan H_{a1} diterima. Artinya pada penelitian ini variabel proses pemberian kredit (X_1) berpengaruh pada kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Proses pemberian kredit berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti proses pemberian kredit yang dilakukan oleh Bank sesuai dengan prosedur dan ketentuan serta tata cara dalam pemberian kredit. Kegiatan dalam proses persyaratan kredit tersebut memiliki kekhususan tersendiri, yaitu menawarkan kredit kepada calon nasabah melalui persyaratan tersebut memiliki resiko artinya Bank memiliki prinsip kehati-hatian dalam memberikan kredit didalam proses pelaksanaan pemberian kredit dengan memberikan persyaratan mudah dan cepat terhadap nasabah.¹¹⁷

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel proses pemberia kredit berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Empat indikator yang diuji adalah : 1) Realisasi kredit: Realisasi kredit yang tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian dapat meningkatkan kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji, karena nasabah dapat

¹¹⁶ Nawary Saragih, "Pengaruh Sistem Penyaluran Kredit Terhadap Kepuasan," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)* 18 (2020): 1–12

¹¹⁷ Pristiyono Pristiyono, "Pengaruh Proses Pemberian Kredit Terhadap Minat Nasabah Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Komplek Tasbi Medan," *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 2, no. 2 (2019): 84–92

memperoleh dana yang dibutuhkan dengan cepat dan sesuai dengan rencana. 2) Kemudahan prosedur: Kemudahan prosedur pemberian kredit di BPR Nusamba Rambipuji memiliki fasilitas kredit dengan proses yang cepat, yaitu dengan pengajuan kredit yang bisa cair dalam 1 hari kerja setelah persyaratan lengkap. Ini adalah kelebihan yang ditawarkan oleh BPR Nusamba Rambipuji untuk kemudahan para nasabahnya dalam mendapatkan fasilitas kredit. Oleh karena itu dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah tidak perlu mengalami kesulitan dan kerumitan dalam proses pengajuan kredit. 3) Kecepatan pelaksanaan: Kecepatan pelaksanaan proses pemberian kredit di BPR Nusamba Rambipuji dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah dapat memperoleh keputusan kredit dengan cepat dan tidak perlu menunggu lama. 4) Persyaratan: Persyaratan yang jelas dan tidak rumit dalam proses pemberian kredit di BPR Nusamba Rambipuji dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah dapat memahami apa yang dibutuhkan dan tidak mengalami kesulitan dalam proses pengajuan kredit.¹¹⁸

Indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan antara pihak lembaga keuangan dengan nasabah saat pengambilan kredit. Selain itu diperlukan oleh pihak lembaga keuangan dalam memudahkan mengambil kredit, kecepatan pelaksana pada saat pelayanan pengambilan kredit, dan

¹¹⁸ Gita Ade Kamula Putri, "Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019" (2020).

diperlukannya persyaratan-persyaratan yang mudah pada saat nasabah mengambil kredit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunike V. Takarendehang, Maryam Mangantar dan Lucky O.H Dotulong, dkk pada tahun 2023 yang menyatakan bahwa proses pemberian kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kredit bermasalah. karena dalam proses pemberian kredit PT. Bank Mandiri Cabang Dotulong Lasut sudah sesuai prosedur dan sesuai peraturan perundang-undangan Bank Indonesia.¹¹⁹ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pristiyono, dkk pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa proses pemberian kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah karena proses pemberian kredit dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan serta tata cara dalam pemberian kredit.¹²⁰

2. Pengaruh Kualiatas Produk Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Nusamba Rambipuji.

Produk adalah segala sesuatu yang berupa barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, organisasi, informasi, dan ide yang ditawarkan pasar kepada pelanggan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Produk tabungan yang berkualitas menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat menabung, Dalam

¹¹⁹ Lucky O.H Dotulong Yunike Veren Takarendehang, Maryam Mangantar, “Analisis Proses Pemberian Kredit Dan Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Manado (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Dotulonglasut Manado),” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 4 (2023): 1314–24

¹²⁰ Pristiyono, “Pengaruh Proses Pemberian Kredit Terhadap Minat Nasabah Pada Pt Bank Mandiri (Persero)Tbkkantor Cabang Komplek Tasbi Medan.”

menawarkan produk harus diiringi dengan pelayanan yang memuaskan sehingga akan memberikan kepercayaan bagi nasabah. Produk tabungan yang berkualitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga semakin menarik produk tabungan yang ditawarkan oleh bank maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung. Dalam mendapatkan perhatian bagi manajemen bank harus membuat produk yang berinovasi dan bervariasi agar nasabah memutuskan untuk menabung kembali.¹²¹

Berdasarkan hasil uji T (Parsial) yang telah dilakukan didapatkan nilai t_{hitung} (3.592) > t_{tabel} (1.985), dengan nilai sig (0.048) < (0.05) yang dapat disimpulkan H_0 ditolak sedangkan H_{a2} diterima. Artinya pada penelitian ini variabel kualitas produk tabungan (X_2) berpengaruh pada kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah karena terdapat peningkatan kepuasan nasabah sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan merasa puas dengan produk tabungan tersebut. Hasil ini menegaskan bahwa semakin tinggi kualitas kinerja sebuah produk perbankan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabahnya. Terdapat elemen-elemen penting dari kualitas produk tabungan mencakup beberapa aspek yang secara langsung memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap produk tersebut. Pertama, tingkat suku bunga yang kompetitif menjadi salah satu elemen utama yang

¹²¹ Rendy Zulfikar Dwiantoro, Haryono Haryono, and Nurul Imamah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BANK JATIM KCP Driyorejo Gresik," *EkoBis: Jurnal Ekonomi & Bisnis* 1, no. 2 (2021): 55–63

mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan. Suku bunga yang menarik akan meningkatkan daya tarik produk tabungan, menginspirasi nasabah untuk menyimpan dan berinvestasi dalam jangka panjang. Kedua, fitur dan fasilitas yang disertakan dalam produk tabungan juga sangat penting. Fitur seperti penarikan tunai, transfer antar rekening, dan layanan perbankan digital yang mudah digunakan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi nasabah. Ketiga, fleksibilitas dalam manajemen tabungan, seperti minimal saldo, biaya administrasi, dan kebijakan penarikan dana, juga merupakan faktor penentu kualitas produk tabungan. Nasabah menginginkan produk tabungan yang memberikan kemudahan dalam pengelolaan keuangan mereka sesuai dengan kebutuhan dan preferensi individu. Keempat, pelayanan pelanggan yang responsif dan profesional menjadi elemen penting lainnya dalam menilai kualitas produk tabungan. Bank yang mampu memberikan layanan yang ramah, cepat tanggap, dan solutif akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dengan memperhatikan elemen-elemen ini secara holistik, bank dapat memastikan kualitas produk tabungan yang optimal, memenuhi harapan nasabah, dan memperkuat posisi mereka dalam persaingan pasar perbankan.¹²²

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Empat indikator yang diuji adalah : 1) Kinerja: Kinerja

¹²² Nisa Hata, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar)" (2024).

produk tabungan yang baik di BPR Nusamba Rambipuji, seperti kemudahan akses dan transaksi yang lancar, dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah dan efisien 2) Keistimewaan produk: Keistimewaan produk tabungan di BPR Nusamba Rambipuji, seperti fitur keamanan dan hadiah yang menarik pada setiap tahunnya seperti mendapatkan mobil, motor, tv dan lain-lainnya, dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah merasa bahwa produk tabungan yang ditawarkan memiliki nilai tambah yang signifikan 3) Keandalan: Keandalan produk tabungan di BPR Nusamba Rambipuji, seperti keamanan data dan transaksi yang terjamin, dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah merasa aman dan percaya diri dalam melakukan transaksi. 4) Kesesuaian: Kesesuaian produk tabungan di BPR Nusamba Rambipuji dengan kebutuhan nasabah, seperti produk tabungan yang sesuai dengan tujuan keuangan nasabah terdapat beberapa macam produk yang ditawarkan seperti produk tabungan simple, tabungan harmoni dan tabungan pelajar, dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah merasa bahwa produk tabungan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.¹²³

Hasil penelitian ini membuktikan Rendy Zulfikar Dwiantoro, Haryono, Nurul Imamah, dkk pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kualitas produk tabungan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan

¹²³ Wakhidatul Ardiyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Demak" (2019). Hal. 45

terdapat terhadap minat menabung nasabah bank jatim KCP Driyorejo Gresik.¹²⁴ Juga penelitian oleh Nisa Hata, dkk pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa bahwa kualitas produk tabungan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar).¹²⁵

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Nusamba Rambipuji.

Pelayanan merupakan hal yang penting bagi dunia perbankan. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan persepsi yang baik dari nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Harapan dari nasabah setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Nasabah akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang

¹²⁴ Dwianto, Haryono, And Imamah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Jatim Kcp Driyorejo Gresik." Hal. 89

¹²⁵ Nisa Hata, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar)." Hal. 56

berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.¹²⁶

Berdasarkan hasil uji T (Parsial) yang telah dilakukan didapatkan nilai t_{hitung} (4.228) < t_{tabel} (1.985), dengan nilai sig (0.000) > (0.05.) yang dapat disimpulkan H_0 ditolak sedangkan H_{a2} diterima. Artinya pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh pada kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling besar dari variabel lainnya terhadap kepuasan nasabah karena membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan nasabah adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan nasabah. Setelah nasabah merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Sebaik apapun kredit yang ditawarkan atau kualitas produk tabungan jika kualitas pelayanan masih kurang, maka nasabah tidak akan merasa puas. Jika harapan konsumen terlalu tinggi dan kualitas produk perusahaan tidak memenuhi harapan tersebut, itu dapat menyebabkan kekecewaan bagi konsumen. Di sisi lain, jika kinerja perusahaan melebihi harapan konsumen, maka tingkat kepuasan konsumen dapat meningkat. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan konsumen untuk selalu meningkatkan harapan mereka seiring dengan

¹²⁶ Fahtira Virdha Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu)," *Kaos Gl Dergisi* (2020), 21:

peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.¹²⁷ Kualitas pelayanan yang baik merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah akan merasa dihargai dan diprioritaskan. Jika nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPR Nusamba Rambipuji tidak memuaskan, maka mereka tidak akan ragu untuk mencari alternatif lain yang lebih baik.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Lima indikator yang diuji adalah : 1) fasilitas: Fasilitas yang memadai di BPR Nusamba Rambipuji, seperti ruang tamu yang nyaman, sistem pembayaran online, dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah dan nyaman 2) Keandalan: Keandalan pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji, seperti kemampuan karyawan dalam menangani masalah nasabah, dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah merasa bahwa masalah mereka dapat diatasi dengan baik. 3) Cepat tanggap: Kecepatan dan ketanggapan pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji, seperti respon yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan nasabah, dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah merasa bahwa kebutuhan mereka dapat dipenuhi dengan cepat. 4) kepastian: Kepastian pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji, seperti kepastian waktu pelayanan dan prosedur yang jelas, dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah merasa

¹²⁷ M H Balady et al., “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung,” *Keuangan Dan Bisnis* 01, no. 04 (2024): 911–15,

bahwa mereka dapat mengandalkan BPR Nusamba Rambipuji untuk memenuhi kebutuhan mereka. 5) Pemahaman: Pemahaman karyawan BPR Nusamba Rambipuji terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah merasa bahwa karyawan memahami dan dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik..¹²⁸

Hasil penelitian ini membuktikan Beti Saniyatun Farida, Yusqi Mahfud, dkk pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Dengan *Religious Behavior* Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Wonosobo).¹²⁹ juga penelitian oleh Aris Zulianto, Eryul Mufidah dan Risa Nuraini, dkk pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo, karean Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.¹³⁰

¹²⁸ Ana Mariani, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Pt.Bank Bni Syariah Kantor Cabang Mataram," Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu, 2020. 34

¹²⁹ Beti Saniyatun Farida And Yusqi Mahfud, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator," *Journal Of Economic, Business And Engineering (Jebe)* 2, No. 2 (2021): 348–56,.

¹³⁰ Aris Zulianto, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris." 55

4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Nusamba Rambipuji.

Kepercayaan nasabah merupakan faktor penting untuk mewujudkan loyalitas nasabah. *Trust* yang diterjemahkan sebagai kepercayaan merupakan prasyarat yang penting dalam interaksi bisnis. Ia menjadi suatu dasar bagi seseorang atau suatu perusahaan untuk melakukan transaksi bisnis dengan orang lain atau perusahaan lain. Transaksi bisnis tidak akan terjadi jika ambang batas suatu kepercayaan tidak tercapai diantara para pelaku bisnis tersebut. Konsumen yang puas akan memiliki kepercayaan yang tinggi pada perusahaan dan tidak akan berpindah ketempat lain, bahkan ikut mempromosikan tempat tersebut kepada saudara atau teman, calon konsumen lain untuk menggunakan jasa pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil uji T (Parsial) yang telah dilakukan didapatkan nilai $t_{hitung} (4.214) > t_{tabel} (1.985)$, dengan nilai $sig (0.031) < (0.05.)$ yang dapat disimpulkan H_0 ditolak sedangkan H_{a2} diterima. Artinya pada penelitian ini variabel kepercayaan (X_4) berpengaruh pada kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap pada kepuasan nasabah karena Bank membangun Loyalitas Kepercayaan membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi dengan perusahaan. Ketika nasabah merasa bahwa perusahaan dapat dipercaya, mereka lebih cenderung untuk menjadi loyal dan mempertahankan

hubungan dengan perusahaan. Loyalitas nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena mereka merasa bahwa perusahaan memiliki kepentingan yang sama dengan mereka. Dan mengurangi Risiko: Kepercayaan dapat mengurangi persepsi risiko nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa perusahaan dapat dipercaya, mereka lebih percaya diri dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan. Pengurangan risiko ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena mereka merasa lebih aman dan nyaman dalam bertransaksi.¹³¹

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Empat indikator yang diuji adalah : 1) Kesungguhan: Kesungguhan BPR Nusamba Rambipuji dalam memenuhi janji dan komitmennya dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. 2) Kemampuan: Kemampuan BPR Nusamba Rambipuji dalam mengelola keuangan nasabah dan memberikan solusi yang tepat dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga nasabah merasa yakin dan puas dengan pelayanan yang diberikan.. 3) Integritas: seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual Integritas BPR Nusamba Rambipuji dalam menjalankan operasionalnya dengan transparan dan jujur dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga nasabah merasa aman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. 4) Kesediaan karyawan BPR Nusamba Rambipuji untuk

¹³¹ Doney, P. M., & Cannon, J. P. *An Examination Of The Nature Of Trust In Buyer-Seller Relationships. Journal Of Marketing*, (1997). 61(2), 35-51.

membantu dan melayani nasabah dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan.¹³²

Hasil penelitian ini membuktikan Fenny Syahputri, dkk pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah.¹³³ juga penelitian oleh Bunga Vabiola Ghantyniretna, dkk pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap kepuasan nasabah BRI Syrisih Aceh.¹³⁴

5. Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Nusamba Rambipuji.

Berdasarkan hasil Uji F (Simultan) yang sudah dilakukan, dapat diketahui bahwa Berdasarkan output yang telah peneliti dapatkan diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 6,345 dan nilai signifikansi 0,00 yang dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai sebesar $6,345 > 2,46$ dan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ yang dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya dapat disimpulkan bahwa, proses

¹³² Fenny Syahputri, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah" (2021). 67

¹³³ Fenny Syahputri. 68

¹³⁴ Bunga Vabiola Ghantyniretna, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)," 2021, 6.

pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

Berdasarkan hasil analisis Pada Uji Koefisien Determinasi yang telah peneliti dapatkan diatas diketahui nilai R Square 0,211 yang artinya seluruh variabel independen (proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 21,1 %. Sedangkan 78,9 % lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya, yang dapat disimpulkan bahwa pengetahuan proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan mempengaruhi 21,1 % terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

BAB V

PENUTUP

B. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan didapatkan Kesimpulan:

1. Proses pemberian kredit terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Karena proses pemberian kredit yang dilakukan dengan prosedur yang jelas, ketentuan yang transparan, dan tata cara yang efektif, dapat meningkatkan kepuasan nasabah. BPR Nusamba Rambipuji menawarkan proses persyaratan kredit yang mudah dan cepat, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Semakin mudah dan cepat prosedur kredit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, karena nasabah dapat memperoleh dana yang dibutuhkan dengan lebih efisien dan efektif.
2. Kualitas produk tabungan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Karena terdapat peningkatan kepuasan nasabah sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan merasa puas dengan produk tabungan BPR Nusamba Rambipuji tersebut. Hasil ini menegaskan bahwa semakin tinggi kualitas kinerja sebuah produk tabungan BPR Nusamba Rambipuji, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabahnya.
3. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Karena membuktikan

bahwa salah satu cara untuk memuaskan nasabah adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan nasabah. Setelah nasabah merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Karena semakin tinggi tingkat pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah BPR Nusamba Rambipuji.

4. kepercayaan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Karena BPR Nusamba Rambipuji membangun Loyalitas Kepercayaan membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi dengan perusahaan. Ketika nasabah merasa bahwa perusahaan dapat dipercaya, mereka lebih cenderung untuk menjadi loyal dan mempertahankan hubungan dengan perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin besar pula nasabah untuk terus menggunakan produk BPR Nusamba Rambipuji.
5. Proses pemberian kredit, kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. Dapat disimpulkan jika semakin besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen tersebut maka akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.

C. Saran-Saran

Peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan di atas:

1. Bagi Mahasiswa UIN KHAS Jember

Diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih baik bagi mahasiswa tentang bagaimana proses pemberian kredit. Mahasiswa akan lebih memahami pentingnya kualitas suatu produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, mahasiswa dapat memahami pentingnya bagaimana cara memberikan kepuasan terhadap nasabah.

2. Bagi BPR Nusamba Rambipuji

BPR Nusamba Rambipuji disarankan untuk memanfaatkan teknologi digital. Produk tabungan perlu lebih bervariasi dan mudah diakses, dengan bunga yang kompetitif. Pelayanan juga harus terus ditingkatkan melalui sikap ramah, respon cepat, dan pelatihan karyawan. Untuk menjaga kepercayaan, penting menjaga transparansi dan komunikasi yang baik dengan nasabah. Semua hal tersebut akan mendukung peningkatan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi untuk penelitian lanjutan yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk memasukkan variabel tambahan seperti disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan memilih objek yang lebih luas dan dapat menambahkan variabel lain yang dapat diteliti seperti nilai nasabah, kualitas produk, *servicescape*, dan lainnya terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Christine, Sudadi Pranata, And Chandra Lukita. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.” *Jurnal Digit* 12, No. 1 (2022): 67. <https://doi.org/10.51920/Jd.V12i1.218>.
- Amania, Ruzana. “Evaluasi Terhadap Sistem Pengendalian Intern Pada Proses Pemberian Kredit Mikro (Studi Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Cabang Majapahit Semarang).” *Skripsi*, 2011, 1–73.
- Anang Asari, Misbahul Munir, Khamdan Rifa’i. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi.” *MOMENTUM: Jurnal Sosial Dan Keagamaan* 11, No. 2 (2022): 223–47. <https://doi.org/10.58472/Mmt.V11i2.161>.
- Arahandson Napitupulu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt . Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi Universitas Medan Area Oleh : ARAHANDSON NAPITUPULU FAKULTA,” 2023.
- Aris Zulianto, Eryul Mufidah. Risa Nuraini. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bmt Nu Ngasem Cabang Sroyo Aris,” 2016, 1–23.
- Arya Wijaya. “Pengertian Proses Konsep Proses Dalam Teknologi Pendidikan.” *Pengertian Proses Dalam* 20, No. 01 (2018): 3–10. [https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/145302/Mod_Resource/Content/1/TM5 Proses Sumber Dan Sistem Dalam TP.Pdf](https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/145302/Mod_Resource/Content/1/TM5%20Proses%20Sumber%20Dan%20Sistem%20Dalam%20TP.Pdf).
- Auni Zakiyah. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur Kc Jember,” 2021.
- Ayu Azhari Meliana. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu,* 2017. [http://repository.iainbengkulu.ac.id/280/1/Ayu Azhari Meliana.Pdf](http://repository.iainbengkulu.ac.id/280/1/Ayu%20Azhari%20Meliana.Pdf).
- Balady, M H, A Roziqin, A N N Hakim, And ... “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung.” ... *Keuangan Dan Bisnis* 01, No. 04 (2024): 911–15. <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jakbs/article/view/789%0Ahttps://jurn>

al.Ittc.Web.Id/Index.Php/Jakbs/Article/Download/789/746.

By Guru Ekonomi. "Pengertian Kredit Menurut Para Ahli By Guru Ekonomi." Agustus 29, 2024, 2024. [https://Sarjanaekonomi.Co.Id/Pengertian-Kredit-Menurut-Para-Ahli/#:~:Text=Materi 16 Pengertian Kredit Menurut Para Ahli Terlengkap - Menurut.](https://Sarjanaekonomi.Co.Id/Pengertian-Kredit-Menurut-Para-Ahli/#:~:Text=Materi+16+Pengertian+Kredit+Menurut+Para+Ahli+Terlengkap+-+Menurut.)

Daga, R. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Tabunganku Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Kantor Cabang Blopa." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1, No. 02 (2019): 133–40.

Dr. Aili Papang Hartono, S.H.M.K. *Pemberian Kredit Dengan Jaminan Fidusia Hak Paten*. Penerbit Alumni, 2021. <https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=0v8leaaaqbaj>.

Dwiantoro, Rendy Zulfikar, Haryono Haryono, And Nurul Imamah. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BANK JATIM KCP Driyorejo Gresik." *Ekobis: Jurnal Ekonomi & Bisnis* 1, No. 2 (2021): 55–63. <https://Doi.Org/10.46821/Ekobis.V1i2.28>.

Fahtira Virdha Noor. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu)." *Kaos GL Dergisi*, 2020. <https://Doi.Org/10.1016/J.Jnc.2020.125798%0Ahttps://Doi.Org/10.1016/J.Smr.2020.02.002%0Ahttp://Www.Ncbi.Nlm.Nih.Gov/Pubmed/810049%0Ahttp://Doi.Wiley.Com/10.1002/Anie.197505391%0Ahttp://Www.Sciencedirect.Com/Science/Article/Pii/B9780857090409500205%0Ahttp://>

Farida, Beti Sanityatun, And Yusqi Mahfud. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator." *Journal Of Economic, Business And Engineering (JEBE)* 2, No. 2 (2021): 348–56. <https://Doi.Org/10.32500/Jebe.V2i2.1751>.

Fenny Syahputri. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah," 2021.

Ghantynireta, Bunga Vabiola. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)," 2021, 6.

Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23," 2016.

Halim, Fitria, Ardhariksi Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi,

- Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Sisca Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Lalu Adi Permadi, And Vina Novela. *Manajemen Pemasaran Jasa. Manajemen Pemasaran Jasa*, 2021.
- Kasmir, S.E.M.M. *Pemasaran Bang. Kencana*, 2018. <https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=L9jmdwaaqbaj>.
- Latan, Hengky, And Selva Temalagi. “Analisis Multivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0.” *Bandung: Alfabeta* 146 (2014).
- Mariani, Ana. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Pt.Bank Bni Syariah Kantor Cabang Mataram.” Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu, 2020.
- Marniati. “Implementasi Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Usaha Mandiri (Kum) Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Gowa,” 2018.
- Mauliddiyah, Nurul L. “Pengertian Proses Menurut Ahli, Mengupas Definisi Secara Santai,” 2021, 6.
- Muhammad Rahel;, Abd.Rokhim;, And Ahmadiono. “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso.” *Indonesian Journal Of Islamic Economics & Finance* 5, No. 2 (2022): 1–15. <https://Jurnalpasca.Uinkhas.Ac.Id/Index.Php/IJIEF/Article/View/1677/311>.
- Mutiara Theadora Betania, Lucky F, Tamengkel, And Joula J. Rogahang. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan” 4, No. 3 (2023): 1–23.
- Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira, And Isma Ramadhaniah. “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember.” *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, No. 2 (2023): 43–48. <https://Doi.Org/10.59435/Jiss.V1i2.67>.
- Nawary Saragih. “Pengaruh Sistem Penyaluran Kredit Terhadap Kepuasan.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)* 18 (2020): 1–12. http://Ejournal.Ust.Ac.Id/Index.Php/JIMB_Ekonomi/Article/View/417.
- Nisa Hata. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp. Lampeuneurut, Aceh Besar),” 2024.
- Nurdin, Irwandi, Nunung Ayu Sofiati, And Yoyo Sudaryo. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit

Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas(Studi Kasus Pada Nasabah Kredit Di Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Sentra Di Bandung).” *Jurnal Indonesia Membangun* 18, No. 1 (2019): 16–30.

Nurmeylani, Midrawati Hasibuan, And Junaidi Mustapa Harahap. “Pengaruh Produk Tabungan Berhadiah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Muamalat KCP. Rantauprapat.” *Kapital : Jurnal Ilmu Manajemen* 02, No. 01 (2020): 47–64.

Pristiyono, Pristiyono. “Pengaruh Proses Pemberian Kredit Terhadap Minat Nasabah Pada Pt Bank Mandiri (Persero)Tbkkantor Cabang Komplek Tasbi Medan.” *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 2, No. 2 (2019): 84–92. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v2i2.711>.

Prof. Ma’ruf Abdullah. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo, 2015.

Putri, Gita Ade Kamula. “Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019,” 2020.

Rakyat, Bank Perkreditan. “DATA DISTRIBUSI SIMPANAN Semester II - 2022-2023,” 2023, 12.

Rambipuji, Bank Nusamba. “COMPANY PROFILE EDISI JUNI 2023.Pdf,” 2023.

Rosi, M, Bahrur Rosi, And Hardianti Rukmana. “Strategi Pemasaran Dan Pelayanan BPR Nusamba Dalam Meningkatkan Nasabah” 01, No. 03 (2024): 609–14.

Setianingsih, Frida Ayu, Endang Etty, And Edy Supriyadi. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk Di Wilyah Depok.” *JIMEA-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi* 1, No. 1 (2019): 198–214. <https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jimea/article/view/951>.

Simpanan, Lembaga Penjamin. “Laporan Kelembagaan Lembaga Penjamin Simpanan Triwulan I 2024,” 2024, 1–23.

Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, And Retna Anggitaningsih. “Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep.” *ILTIZAMAT: Journal Of Economic Sharia Law And Business Studies* 3, No. 1 (2024): 21–33. <https://doi.org/10.55120/iltizam.v3i1.1732>.

Tari, U. “Tujuan Pelayanan.” *Skripsi UIN Suska Riau*, 2022.

Team, Iseller. “Mengenal Pengertian, Manfaat, Dan Faktor Kepuasan Pelanggan,”

2022. <https://www.isellercommerce.com/blog/pengertian-kepuasan-pelanggan>.

Ulfah, Lutfia, And Agustina Massora. “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pemberian Kredit Di BPR Harapan Saudara.” *Jurnal Akuntansi* 15, No. 2 (2021): 93–109. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/akuntansi/article/viewfile/918/829>.

Wakhidatul Ardiyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Demak,” 2019.

Waruwu, Marinu. “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).” *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan Pkn* 7, No. 1 (2023): 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>.

Yunike Veren Takarendehang, Maryam Mangantar, Lucky O.H Dotulong. “Analisis Proses Pemberian Kredit Dan Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Manado (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Dotulonglasut Manado).” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, No. 4 (2023): 1314–24. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51370>.

Lampiran 1

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bpr Nusamba Rambipuji	2. Proses Pemberian Kredit 3. Kualitas Produk Tabungan 4. Kualitas Pelayanan 5. Kepercayaan 6. Kepuasan Nasabah	1. Proses Pemberian Kredit e. Realisasin kredit f. Kemudahan prosedur g. Kecepatan pelaksanaan h. Persyaratan 2. Kualitas Produk Tabungan a. Kinerja b. Keistimewaan produk c. Kehandalan d. Kesesuaian 3. Kualitas Pelayanan a. Fasiltas b. Kehandalan c. Cepat tanggap d. Kepastian	1. Data primer. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai sumber utama penelitian. Kuesioner disebarkan secara online nasabah BPR Nusamba Rambipuji berbentuk google form yang berisi 16 pertanyaan. 2. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber lain baik organisasi, lembaga, badan,	1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif 2. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah jenis asosiatif. 3. populasi nasabah pada BPR Nusamba Rambipuji 4. Dalam menentukan data yang akan diteliti teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik <i>Probability Sampling</i> , yaitu	1. H _{a1} : Variabel proses pemberian kredit berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji. 2. H _{a2} : Variabel kualitas produk yabungan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan

		<p>e. Pemahaman</p> <p>4. Kepercayaan</p> <p>a. kesungguhsn</p> <p>b. kemampuan</p> <p>c. integritas</p> <p>d. kesedian konsumen</p> <p>5. Kepuasan Nasabah</p> <p>a. Harapan</p> <p>b. Perbandingan</p> <p>c. Penguat</p>	<p>dan institusi yang telah bersedia untuk digunakan sesuai dengan keperluan yang membutuhkan data.</p>	<p>teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.</p>	<p>nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.</p> <p>3. H_{a3}: Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.</p> <p>4. H_{a4}: Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.</p>
--	--	--	---	--	---

Lampiran 2

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. ROSI
NIM : 214105010029
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji**" adalah hasil penelitian atau Skripsi sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ada kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 05 Mei 2025
Saya yang menyatakan,

M. ROSI
NIM. 214105010029



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 3

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr.wb

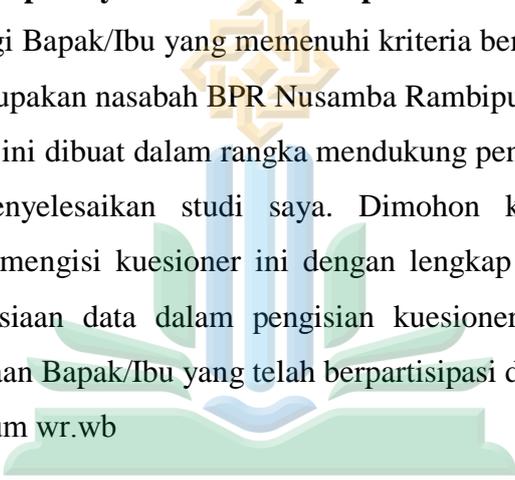
Bapak/Ibu Yth.

Saya M. ROSI merupakan mahasiswa akhir dari program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul ” **Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bpr Nusamba Rambipuji** ”. Bagi Bapak/Ibu yang memenuhi kriteria berikut ini:

C. Merupakan nasabah BPR Nusamba Rambipuji

Kuesioner ini dibuat dalam rangka mendukung penyusunan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya. Dimohon ketersediaannya kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan jujur. Saya sangat menjamin kerahasiaan data dalam pengisian kuesioner ini. Terimakasih atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Wassalamu'alaikum wr.wb



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R Hormat Saya,

M. ROSI

I. Profil Responden

Petunjuk 1

- Pilihlah salah satu dan isi jawaban sesuai yang keadaan yang sebenarnya:
- Kuesioner hanya untuk nasabah BPR Nusamba Rambipuji.

Nama :

Alamat :

Nasabah BPR Nusamba Rambipuji : Ya Tidak

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

No. Hp :

II. Skala Pertanyaan

Pernyataan memiliki lima (5) pilihan skala dengan ketentuan berikut:



Simbol	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

III. Pertanyaan:

Pilihlah salah satu kolom jawaban sesuai dengan kondisi sebenarnya.

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Proses Pemberian Kredit					
1	Dalam permohonan pegajuan kredit pihak BPR Nusamba Rsmbipuji sangat mempermudah paranasabahnya					
2	Proses realisasi kredit berjalan sesuai dengan harapan.					
3	Proses pencairan dana kredit BPR Nusamba Rsmbipujisangat cepat bahkan 1 hari cair					
4	Persyaratan kredit yang di terapkan oleh BPR Nusamba Rambipuji tidak berbelit-belit					
	Kualitas Produk Tabungan					
1	Setoran pembukaan produk tabungan sudah sesuai dengan kemampuan nasabah					
2	Tabungan BPR Nusamba Rambipuji berkesempatan mendapatkan undian berhadiah setiap tahunnya					
3	Produk tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan dapat mendorong nasabah untuk menabung.					
4	Tabungan BPR Nusamba menawarkan keunggulan dalam hal suku bunga yang kompetitif.					
	Kualitas Pelayanan					
1	Ruang tunggu BPR Nusamba nasabah puas					
2	karyawan Bank Nusamba Rambipuji sangat dapat dipercaya					

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3	Karyawan BPR Nusamba Rambipuji cepat tanggap ketika nasabah membutuhkan informasi					
4	Kepastian dalam layanan BPR Nusamba Rambipuji memberikan kenyamanan bagi nasabah.					
5	Pemahaman yang mendalam oleh Karyawan BPR Nusamba Rambipuji selalu berusaha memenuhi kebutuhan dengan sepenuh hati.					
	Kepercayaan					
1	BPR Nusamba Rambipuji melayani permintaan nasabah dengan tulus					
2	BPR Nusamba Rambipuji kompeten dalam memenuhi kebutuhan nasabah					
3	BPR Nusamba Rambipuji memiliki integritas yang dapat diandalkan					
4	Nasabah menerima risiko yang mungkin terjadi atas keputusan yang diambil pada produk BPR Nusamba Rambipuji					
	Kepuasan Nasabah					
1	Produk dan pelayanan BPR Nusamba Rambipuji sesuai dengan harapan nasabah					
2	Nasabah Bank BPR Nusamba Rambipuji merasakan apa yang diharapkan dari produk bank sesuai dengan keinginan					
3	Nasabah Bank BPR Nusamba Rambipuj Jawa Timur terbukti melebihi harapan					

Lampiran 4



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-016/Un.22/7.a/PP.00.9/12/2024 12 Desember 2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

PT. BPR Nusamba Rambipuji Jalan Airlangga Nomor 26 Rambipuji, Kabupaten Jember. Telpn. : + (0331) 711439.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : M. ROSI
NIM : 214105010029
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Nusamba Rambipuji" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Nurul Widyawati Islami Rahayu

Nurul Widyawati Islami Rahayu



Lampiran 5



KANTOR PUSAT
Jl. Airlangga Nomor 26
Rambipuji
Kabupaten Jember 68152
T. (0331) 711439 | F. (0331) 714164

SURAT KETERANGAN MENYELESAIKAN PENELITIAN
GUNA PENYUSUNAN TUGAS AKHIR
Nomor : 066/RBP/DIR/IV/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan kegiatan penelitian di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji :

Nama : **M. ROSI**
NIM : 214105010029
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Lembaga : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Tanggal penelitian : 12 Desember 2024 – 23 April 2025
Judul tugas akhir : **"PENGARUH PROSES PEMBERIAN KREDIT, KUALITAS PRODUK TABUNGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BPR NUSAMBA RAMBIPUJI JEMBER"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Jember, 23 April 2025
PT. BPR Nusamba Rambipuji


Ririn Maliani, SH
Kabid SDM dan Umum

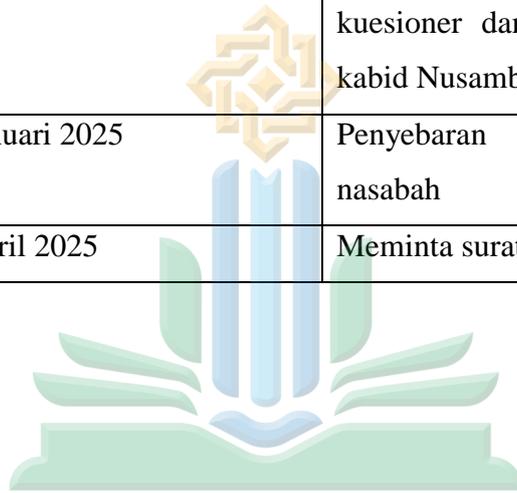
Lampiran 6

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian:

PT. BPR Nusamba Rambi puji

No	Tanggal	Jenis Kegiatan
1	12 Desember 2024	Menyerahkan surat izin penelitian
2	16 Desember 2024	Proposal penelitian diterima
3	23 Desember 2024	Berdiskusi terkait penyebaran kuesioner dan wawancara kepada kabid Nusamba
4	13 Januari 2025	Penyebaran kuesioner kepada nasabah
5	23 April 2025	Meminta surat selesai penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 7

DOKUMENTASI PENELITIAN



Konsultasi terkait penyebaran Angket dan Wawancara dengan Kabid BPR Nusamba Rambipuji



Penyebaran angket pada salah satu nasabah BPR Nusamba Rambipuji

TABULASI DATA

Lampiran 9

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X4.4	TOTAL X2
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
5	5	4	4	18	4	5	3	4	16
5	2	3	5	15	5	4	3	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	5	3	5	16	5	5	3	5	18
5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
3	4	3	3	13	4	5	3	3	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
4	4	4	3	15	4	4	3	4	15
3	4	5	3	15	3	3	3	4	13
5	5	3	4	17	5	4	3	4	16
3	4	5	4	16	4	5	2	4	15
5	5	2	4	16	4	4	4	5	17
5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
5	4	3	4	16	4	5	3	5	17
5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
3	5	3	3	14	4	3	2	2	11
4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
4	5	4	3	16	4	5	5	2	16
3	4	4	4	15	4	4	5	5	18
5	4	5	3	17	4	3	3	3	13
3	3	4	3	13	4	5	2	3	14
5	5	5	3	18	5	3	2	3	13
4	3	5	3	15	2	5	4	4	15
5	5	5	3	18	3	3	3	3	12
5	3	4	4	16	3	3	3	3	12
4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
4	3	4	4	15	4	5	4	4	17
4	4	4	5	17	4	5	4	5	18
5	4	4	2	15	4	2	3	2	11
4	5	4	4	17	4	5	4	5	18
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17

4	5	4	4	17	5	5	4	5	19
4	5	3	5	17	5	5	5	5	20
4	3	5	4	16	4	3	3	4	14
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	5	4	18	5	4	3	3	15
4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
5	4	4	3	16	5	4	4	4	17
5	4	5	3	17	3	4	5	5	17
5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
4	4	4	4	16	3	4	3	4	14
5	4	4	5	18	4	5	4	3	16
3	4	4	3	14	3	3	3	4	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
1	2	3	3	9	3	3	2	2	10
3	3	4	3	13	3	4	3	4	14
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	5	4	18	3	3	4	5	15
3	5	3	3	14	3	5	3	4	15
5	5	5	3	18	5	4	3	4	16
4	5	4	5	18	5	5	3	4	17
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
5	3	5	4	17	4	5	3	3	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	5	4	3	15	3	3	3	4	13
5	4	3	4	16	2	5	4	4	15
5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
3	2	2	5	12	3	5	5	5	18
3	3	3	2	11	3	5	3	4	15
5	4	5	4	18	2	4	4	3	13
5	5	5	3	18	5	4	4	5	18
3	4	3	3	13	3	4	3	4	14
4	3	2	3	12	4	5	5	4	18
4	4	3	3	14	4	4	3	4	15
4	5	5	3	17	4	4	3	3	14
3	4	2	3	12	4	3	5	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	5	17
5	4	4	4	17	4	4	4	5	17

5	4	4	5	18	4	4	4	5	17
5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	5	5	5	4	19
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
5	4	4	4	17	5	5	5	4	19
5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
5	5	4	4	18	4	4	5	5	18
5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	4	5	5	4	18

X3.	X3.	X3.	X3.	X3.	TOTAL	X4.	X4.	X4.	X4.	TOTAL
1	2	3	4	5	X3	1	2	3	4	X4
5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	4	4	5	23	4	4	4	3	15
5	2	3	5	3	18	5	4	4	3	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
3	5	3	5	5	21	5	5	5	3	18
5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18
3	4	3	3	4	17	5	3	3	3	14
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	14
4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	13
4	4	4	3	5	20	5	4	5	3	17
3	4	5	3	5	20	5	3	4	3	15
5	5	3	4	5	22	5	4	4	3	16
3	4	5	4	5	21	5	4	4	2	15

5	5	2	4	4	20	5	5	5	4	19
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19
4	4	4	4	5	21	2	5	5	4	16
5	4	3	4	5	21	2	4	5	3	14
5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	16
3	5	3	3	4	18	4	2	3	2	11
4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	15
4	5	4	3	5	21	5	2	5	5	17
3	4	4	4	4	19	4	4	3	5	16
5	4	5	3	3	20	5	3	3	3	14
3	3	4	3	5	18	3	5	3	2	13
5	5	5	3	5	23	5	4	5	2	16
4	3	5	3	4	19	3	5	3	4	15
5	5	5	3	5	23	3	5	5	3	16
5	3	4	4	5	21	3	4	3	3	13
4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	15
4	3	4	4	5	20	5	5	5	4	19
4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18
5	4	4	2	5	20	3	3	4	3	13
4	5	4	4	5	22	5	4	3	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	18
4	5	3	5	5	22	3	5	5	5	18
4	3	5	4	5	21	3	3	4	3	13
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	4	5	4	5	23	3	4	5	3	15
4	4	3	5	5	20	3	5	4	4	16
5	4	4	3	5	21	3	4	4	4	15
5	4	5	3	5	22	5	5	3	5	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	14
5	4	4	5	3	21	5	5	4	4	18
3	4	4	3	4	18	4	5	3	3	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
1	2	3	3	5	14	4	3	3	2	12
3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	13
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16
3	5	3	3	5	19	3	5	5	3	16
5	5	5	3	5	23	4	5	5	3	17
4	5	4	5	4	22	4	3	3	3	13

5	4	4	4	5	22	3	4	5	4	16
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16
5	5	4	4	5	23	3	4	5	4	16
5	4	4	4	5	22	3	4	5	4	16
5	3	5	4	5	22	3	5	5	3	16
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
3	5	4	3	5	20	3	3	3	3	12
5	4	3	4	5	21	3	4	5	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
3	2	2	5	5	17	3	3	3	5	14
3	3	3	2	5	16	3	4	4	3	14
5	4	5	4	5	23	3	5	5	4	17
5	5	5	3	5	23	5	5	2	4	16
3	4	3	3	4	17	3	4	5	3	15
4	3	2	3	3	15	4	3	5	5	17
4	4	3	3	4	18	2	3	3	3	11
4	5	5	3	5	22	4	5	5	3	17
3	4	2	3	5	17	2	5	5	5	17
5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17
5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17
5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	19
5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	15
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	18
5	4	4	4	4	21	3	5	4	5	17
5	4	4	4	4	21	3	5	5	5	18
5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17
5	4	4	4	4	21	3	5	5	5	18
5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17
5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17
5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	18
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17
5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19

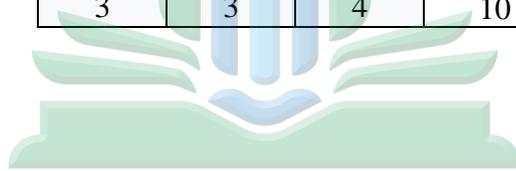
Y1	Y1	Y1	TOTAL
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	4	13
5	3	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
3	5	5	13
5	3	4	12
4	4	4	12
3	5	5	13
5	5	5	15
3	4	4	11
5	3	3	11
5	5	3	13
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	4	10
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
2	5	5	12
4	4	4	12
3	4	5	12
4	4	3	11
5	3	3	11
5	4	4	13
4	4	5	13
5	3	5	13
3	3	5	11
5	4	3	12
3	5	3	11
3	5	5	13
4	3	4	11
2	5	5	12
3	3	5	11
4	4	3	11
2	3	5	10
5	5	5	15
4	4	3	11

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

3	4	4	11
4	5	4	13
4	4	4	12
3	5	5	13
4	4	4	12
3	4	4	11
4	5	4	13
4	5	5	14
3	4	5	12
5	3	2	10
5	5	5	15
2	4	4	10
4	3	4	11
5	5	5	15
4	3	3	10
5	3	3	11
4	4	4	12
5	5	3	13
5	3	5	13
5	3	4	12
3	4	4	11
3	4	4	11
3	3	4	10
3	4	4	11
5	5	5	15
3	4	3	10
5	5	5	15
2	5	5	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	3	13
5	5	4	14
4	5	5	14
3	3	5	11
4	5	4	13
3	3	5	11
2	3	5	10
2	3	5	10
3	4	4	11
3	4	4	11
4	5	4	13

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

3	4	4	11
3	4	4	11
3	4	4	11
3	5	4	12
3	4	4	11
3	5	4	12
3	4	5	12
3	4	4	11
3	5	4	12
3	4	4	11
3	4	4	11
4	4	4	12
5	4	5	14
3	3	4	10
3	4	4	11
3	4	4	11
3	3	4	10
3	3	4	10
3	4	4	11
3	3	4	10

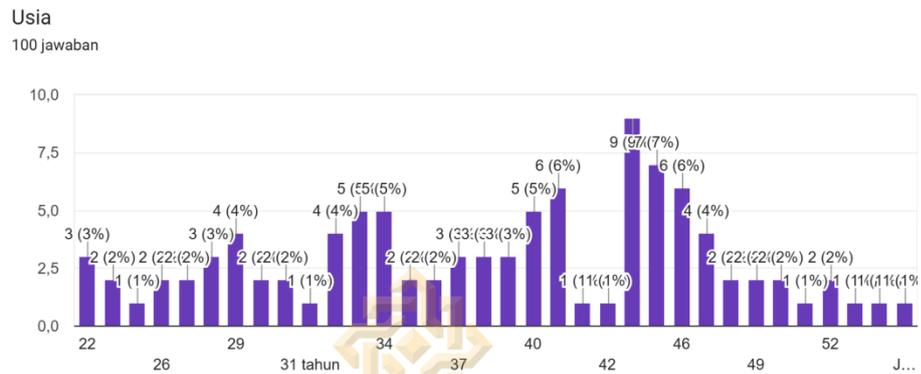


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

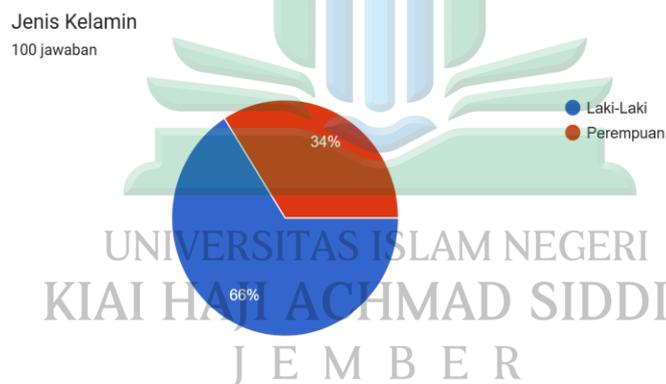
HASIL PENYAJIAN DATA DAN PERHITUNGAN SPSS

A. Karakteristik Responden

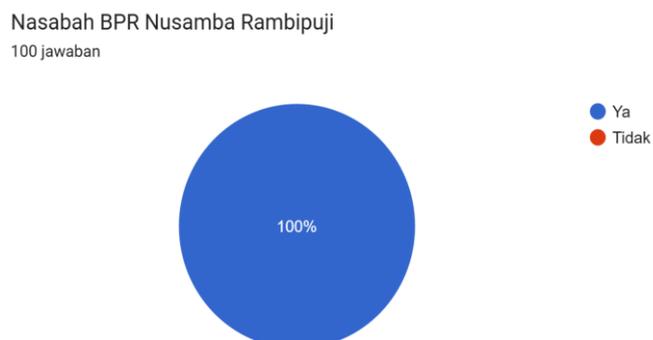
1). Responden Berdasarkan Usia



2). Responden berdasarkan jenis kelamin



3). Responden berdasarkan Nasabah BPR Nusamba Rambipuji



B. Uji Validitas

1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Proses Pemberian Kredit (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL X.
X1.1	Pearson Correlation	1	.442**	.237*	.122	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.017	.226	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.442**	1	.294**	.134	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.184	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.237*	.294**	1	.409**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.017	.003		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.122	.134	.409**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.226	.184	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL X.	Pearson Correlation	.663**	.639**	.725**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk Tabungan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.065	.142	-.182	.430
	Sig. (2-tailed)		.521	.160	.070	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.065	1	.066	.138	.507
	Sig. (2-tailed)	.521		.515	.170	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.142	.066	1	.393	.709
	Sig. (2-tailed)	.160	.515		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.182	.138	.393	1	.637
	Sig. (2-tailed)	.070	.170	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.430	.507	.709	.637	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.233	.163	.248	.078	.629*
	Sig. (2-tailed)		.020	.105	.013	.441	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.233	1	.329	.019	-.040	.515*
	Sig. (2-tailed)	.020		.001	.850	.694	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.163	.329	1	.049	-.034	.495*
	Sig. (2-tailed)	.105	.001		.627	.734	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.248	.019	.049	1	.396*	.623*
	Sig. (2-tailed)	.013	.850	.627		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.078	-.040	-.034	.396*	1	.539*
	Sig. (2-tailed)	.441	.694	.734	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.629*	.515*	.495*	.623*	.539*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan (X4)

Correlations						
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5
X4.1	Pearson Correlation	1	.185	.149	-.034	.509*
	Sig. (2-tailed)		.065	.139	.734	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.185	1	.126	.121	.573*
	Sig. (2-tailed)	.065		.213	.232	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.149	.126	1	.443**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.139	.213		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	-.034	.121	.443**	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.734	.232	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.509*	.573*	.728**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.187	.279**	.692**
	Sig. (2-tailed)		.063	.005	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.187	1	.182	.643**
	Sig. (2-tailed)	.063		.070	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.279**	.182	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.005	.070		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.692**	.643**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Uji reabilitas

1. Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Proses Pemberian Kredit (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	4

2. Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kualitas Produk Tabungan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.690	4

3. Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	5

4. Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kepercayaan (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.661	4

5. Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	3

D. Uji Asumsi Klasik

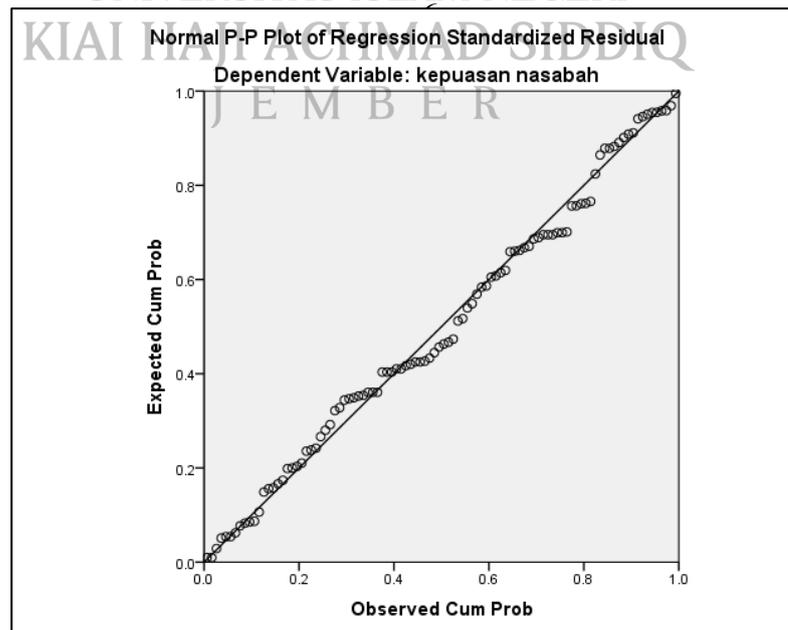
1. Hasil uji statistik One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000 Std. Deviation 1.98623281
Most Extreme Differences	Absolute .065 Positive .065 Negative -.051
Test Statistic	.065
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

2. Hasil Uji grafik normal probability plot

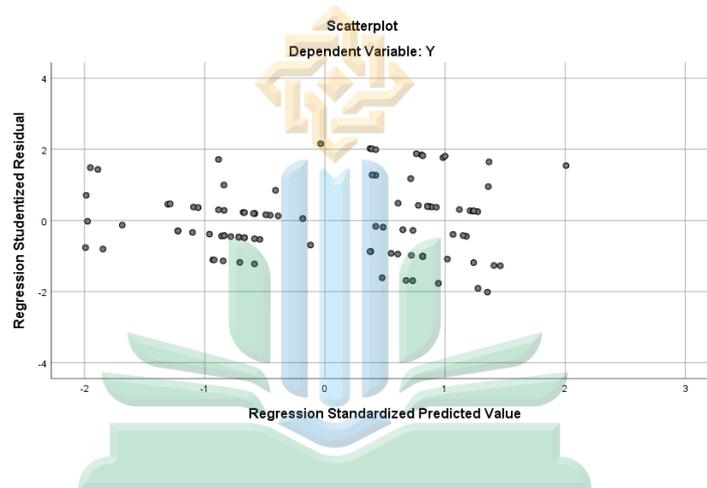


3. Hasil Pengujian Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Proses-Pemberian_kredit	.369	4.518
	kualitas_produk-tabungan	.515	1.992
	kualitas_pelayanan	.370	3.243
	Kepercayaan	.415	2.408

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

4. Hasil Uji Grafik Scatterplot



5. Hasil Uji Statistik Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.013	.886		-1.143	.256
	X1	-.398	.147	-.988	-2.708	.218
	X2	-.057	.050	-.152	-1.143	.256
	X3	.376	.132	1.028	2.844	.155
	X4	.109	.064	.254	1.707	.091

a. Dependent Variable: ABS_RES

E. Uji Hipotesis dengan Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.722	2.282		3.383	.001
Prose_Pemberian_kredit	.862	.379	.791	2.278	.000
kualitas_produk_tabunga	.376	.129	.075	3.592	.048
kualitas_pelayanan	.418	.340	.423	4.228	.000
Kepercayaan	.235	.165	.030	4.214	.031

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

F. Hipotesis dengan Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.343	4	26.086	6.345	.000 ^b
	Residual	390.567	95	4.111		
	Total	494.910	99			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas_pelayanan, kualitas_produk_tabungan, proses_pemberian_kredit

G. Uji Hipotesis dengan Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.722	2.282		3.383	.001
Proses_pemberian_kredit	.862	.379	.791	2.278	.000

kualitas_produk_tabungan	.376	.129	.075	3.592	.048
kualitas_pelayanan	.418	.340	.423	4.228	.000
Kepercayaan	.235	.165	.030	4.214	.031

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

H. Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.459 ^a	.211	.178	2.02762

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas_pelayanan, kualitas_produk_tabungan, proses_pemberian_kredit



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 10



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : M. ROSI
NIM : 214105010029
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Pengaruh Proses Pemberian Kredit, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Nusamba Rambipuji

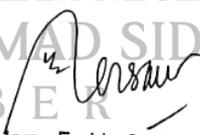
Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 8 Mei 2025

Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


(Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.El.)



Lampiran 11



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : M.ROSI
NIM : 214105010029
Semester : 8

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 05 Mei 2025
Koordinator Prodi Perbankan Syariah,


Ana Pratiwi, M.S.A

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Lampiran 12

SITASI DOSEN FEBI

- Moh Haris Balady, Achmad Roziqin, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim, Indra Setiawan, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung,” *Keuangan Dan Bisnis* 01, no. 04 (2024): 911–15.
- Anang Asari, Misbahul Munir, Khamdan Rifa’i. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi.” *MOMENTUM: Jurnal Sosial Dan Keagamaan* 11, no. 2 (2022): 223–47. <https://doi.org/10.58472/mmt.v11i2.161>.
- Muhammad Rahel;, Abd.Rokhim;, and Ahmadiono. “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso.” *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (2022): 1–15. <https://jurnalpasca.uinkhas.ac.id/index.php/IJIEF/article/view/1677/311>.
- Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira, and Isma Ramadhaniah. “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember.” *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (2023): 43–48. <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.
- M. Rosi, Bahrur Rosi, and Hardianti Rukmana. “Strategi Pemasaran Dan Pelayanan BPR Nusamba Dalam Meningkatkan Nasabah” 01, no. 03 (2024): 609–14.
- Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum, and Retna Anggitaningsih. “Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep.” *ILTIZAMAT: Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, no. 1 (2024): 21–33. <https://doi.org/10.55120/iltizamat.v3i1.1732>.

Lampiran 13

BIODATA PENULIS



A. Identitas Diri

Nama : M. ROSI
Nim : 214105010029
TTL : Jember, 27 September 2002
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Dsn. Kalimalang, Desa. Mojomulyo,
Kec. Puger, Kab. Jember
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Institut : UIN KH Achmad Siddiq Jember
Email : m.rosi0987@gmail.com

B. Pendidikan Terakhir

MI : MI Ma'arif Darul Ulum
MTs : MTs Mambaul Ulum Bata-Bata
MA : MA Mambaul Ulum Bata-Bata