

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA DAN PENDAPATAN NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN PINJAMAN DI KSP TONDONEGORO PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN

Egidia Ananda Putri¹⁾, Kasidin²⁾

^{1),2)}Program Studi Manajemen, STIE Atma Bhakti Surakarta

Email: egidiaaputri@gmail.com¹⁾, kasidinsala@gmail.com²⁾

Abstract

The study purposes was determined the effect of service quality, interest rates and customer income on taking loans at KSP Tondonegoro Purwodadi Grobogan Regency. The research type is a survey and used data collection techniques through the distribution of questionnaires, interviews, observations and literature studies with 85 respondents. While the data analysis method used the analysis of research instruments consisting of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test. The research results showed that the service quality variable had a positive and significant effect on taking loans at KSP Tondonegoro Purwodadi Grobogan Regency, interest rates had a positive and significant effect on taking loans at KSP Tondonegoro Purwodadi Grobogan Regency, and customer income had a positive and significant effect. significant effect on taking loans at KSP Tondonegoro Purwodadi Grobogan Regency.

Keywords: Service Quality, Interest Rate, Customer Income and Loan Taking

PENDAHULUAN

Seiring pesatnya pertumbuhan ekonomi dan bisnis baik di nasional maupun internasional, bisnis koperasi tumbuh menjadi semakin beraneka ragam jenisnya. Bisnis koperasi dewasa ini sudah mampu memberikan beraneka ragam pelayanan jasa dengan fasilitas yang semakin canggih. Koperasi sendiri merupakan perantara keuangan dari dua pihak yang hendak melakukan transaksi keuangan. Hal ini tercermin pada UU RI No. 10 tahun 1998 yang menjelaskan tentang koperasi. Menurut UU RI No. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan koperasi adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Sesuai pada definisi yang tercantum dalam UU No 10 tahun 1998, pada intinya koperasi merupakan sarana atau badan usaha yang menghimpun dana dan menyalurkan kembali pada masyarakat. Peningkatan perkembangan kegiatan perekonomian atau perkembangan kegiatan usaha dari suatu perusahaan memerlukan sumber-sumber dana dari luar perusahaan untuk membiayai perusahaan yang semakin berkembang. Sumber dana yang berasal dari luar dapat diperoleh dengan melakukan pinjaman dari koperasi, yang dikenal dengan istilah kredit. Berbagai kondisi yang dialami oleh perusahaan pada tingkatan yang berbeda, pada waktu dimana pembiayaan sendiri tidak mencukupi maka perusahaan memerlukan bantuan pembiayaan dalam bentuk kredit. Selain sebagai dana produktif atau yang digunakan untuk usaha, kebutuhan dana masyarakat juga berkaitan dengan dana konsumtif yang akan digunakan untuk konsumsi seperti pembelian barang-barang elektronik maupun kendaraan bermotor.

Kebutuhan masyarakat akan penyaluran dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat mengalihkan pinjaman ke koperasi dengan harapan mampu memberikan dana segar dengan suku bunga yang rendah, pelayanan yang bagus dan proses yang tidak rumit. Kebutuhan yang terus menerus ada memaksa lembaga keuangan seperti koperasi untuk bersaing mendapatkan nasabah. Persaingan ini dilakukan dengan memberikan servis yang memuaskan kepada nasabah dan kemudahan dalam melakukan transaksi. Persaingan antar koperasi tersebut tentunya akan lebih menguntungkan nasabah karena nasabah dapat memilih berbagai jasa koperasi yang ditawarkan. Kualitas produk dan layanan koperasi akan menentukan apakah lembaga koperasi tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana

yang harus dipenuhi oleh lembaga koperasi tersebut adalah kemampuan perusahaan koperasi tersebut dalam menyediakan produk dan jasa sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Manajemen sebuah koperasi dituntut kecepatan dan ketepatan dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan koperasi harus berorientasi pada suku bunga yang diberikan koperasi pada nasabah kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Huda, dkk (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pinjaman.

Sunariyah (Kasmir: 2003) suku bunga adalah harga dari pinjaman atau tabungan. Tingkat Suku bunga dinyatakan sebagai persentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang membeli dan menggunakan produk perusahaan (Tjiptono, 2004: 24). Salah satu fungsi dari lembaga keuangan adalah memberikan fasilitas kredit kepada masyarakat. Diantara sekian banyak lembaga keuangan, KSP Tondonegoro Purwodadi adalah salah satu lembaga keuangan yang memberikan fasilitas pengambilan pinjaman dengan bunga rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Shobirin, dkk (2016) menyebutkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh terhadap pengambilan pinjaman.

Dalam operasinya KSP Tondonegoro Purwodadi mempunyai misi antara lain memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh komunitas mikro, kecil dan menengah. Seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia, maka debitur pada KSP Tondonegoro Purwodadi semakin bertambah. Dengan bertambahnya debitur, maka semakin sering terjadi transaksi. Kebutuhan akan penyaluran dana yang mudah dan terjamin sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan terus meningkatnya kebutuhan ini KSP Tondonegoro Purwodadi diharapkan mampu bertindak sebagai lembaga keuangan yang baik dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. KSP Tondonegoro Purwodadi pada tahun 2016-2018 tidak mampu mencapai target yang ditetapkan perusahaan. KSP Tondonegoro Purwodadi paling banyak menyalurkan 91% dari target yang ditetapkan yaitu pada tahun 2018. Melihat pertumbuhan yang tidak mencapai target dan untuk meningkatkan jumlah nasabah, maka diperlukan suatu strategi pemasaran yang tepat untuk mencari peluang pasar baru serta memelihara nasabah yang sudah ada. Dengan demikian koperasi harus menciptakan suatu inovasi yang akan menambah daya tarik nasabah khususnya dalam melakukan pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi. Andriani, dkk (2014) pendapatan adalah penghasilan yang diterima tanpa memberikan suatu kegiatan apapun yang diterima oleh suatu seseorang. Dimana seseorang mempunyai kemampuan seberapa besar dalam pengambilan pinjaman tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Chrisanti dan Saryadi (2017) menyebutkan bahwa pendapatan berpengaruh terhadap pengambilan pinjaman.

Dalam usaha memahami keinginan masyarakat saat ini, dirasakan perlu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil pinjaman. Faktor-faktor tersebut antara lain faktor tingkat suku bunga kredit, kualitas pelayanan dan pendapatan. Apabila masyarakat sebagai nasabah merasa puas dengan apa yang telah diberikan perusahaan mereka akan loyal terhadap perusahaan dan tidak menutup kemungkinan mereka akan mempengaruhi orang lain dalam pengambilan pinjaman yang disediakan oleh KSP Tondonegoro Purwodadi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Sugiyono (2016) pengertian metode survey adalah metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KSP Tondonegoro Purwodadi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling* yang merupakan bagian dari teknik *nonprobability sampling*. Sampel yang digunakan untuk responden dalam penelitian ini berjumlah 85 orang.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala Likert. Data terdiri dari

data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi kuesioner, wawancara, dan observasi.

Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji prasyarat analisis atau uji asumsi klasik antara lain uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis meliputi uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji R^2 .

HASIL PENELITIAN

A. Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Pengujian Validitas

Nilai r tabel dapat diperoleh pada tabel statistik sebesar 0.1796 dengan taraf signifikan 5% (0.05). Perhitungan ini menggunakan program software SPSS 24. Hasil analisis menunjukkan seluruh instrument variabel kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, pendapatan nasabah dan pengambilan pinjaman valid untuk digunakan sebagai instrument atau pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti karena hasil output nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Berdasarkan data diatas berarti semua pernyataan untuk seluruh variabel yang ada dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan realibel jika nilai Cronbach Alpha > 0,6. Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan realibel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas yaitu masing-masing hasil uji variabel mendapat nilai > 0,6 sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut bersifat reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

B. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat multikolonieritas, heteroskedastisitas dan memastikan bahwa data yang dihasilkan berdistribusi normal, hasil uji SPSS 24 dapat dilihat sebagai berikut :

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bisa dilakukan dengan uji statistik non parametik Kolmogorov-Smirnov Test. Berikut ini adalah tabel hasil uji Kolmogorov-Smirnov Test menggunakan SPSS :

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		85
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,36197502
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,073
	<i>Positive</i>	0,073
	<i>Negative</i>	-0,047
<i>Test Statistic</i>		0,073
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,200 ^{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 Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS bahwa nilai Asymp. Sig 0,200 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Penelitian yang baik apabila tidak terjadi gejala multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collonearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,355	2,816
Tingkat Suku Bunga (X2)	0,849	1,177
Pendapatan Nasabah (X3)	0,338	2,955

Dependen Variable: Pengambilan Pinjaman

Sumber : Data Primer yang di olah,2022

Tabel 2 terlihat bahwa hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) semua variabel bebas (kualitas pelayanan 2,816, tingkat suku bunga 1,177 dan pendapatan nasabah sebesar 2,955) dalam penelitian ini lebih kecil dari 10,0 dan nilai Tolerance semua variabel bebas (kualitas pelayanan 0,355, tingkat suku bunga 0,849 dan pendapatan nasabah sebesar 0,338) lebih besar dari 0,10 yang berarti untuk kedua variabel bebas tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel independen > 0,05 yang dihasilkan dari output program SPSS versi 24, yaitu sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,492
Tingkat Suku Bunga	0,353
Pendapatan Nasabah	0,858

Sumber : Data Primer yang di olah, 2022

Tabel 3 hasil uji heteroskedastisitas menggambarkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel (kualitas pelayanan 0,492 > 0,05, tingkat suku bunga 0,353 > 0,05 dan pendapatan nasabah sebesar 0,858 > 0,05) yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

C. Analisis Data

1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 24, dengan persamaan regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4 Tabel Coefficients^a

Model	Coefficients ^a		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Beta		
(Constant)	0,123		2,127	0,009
Kualitas Pelayanan	0,458	0,465	6,725	0,000
Tingkat Suku Bunga	0,072	0,072	2,611	0,011
Pendapatan Nasabah	0,474	0,482	6,813	0,000

Dependent Variable: Pengambilan Pinjaman

Sumber :Data Primer yang diolah (2022)

Persamaan garis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = 0,123 + 0,458X_1 + 0,072X_2 + 0,474X_3$$

Dari persamaan Regresi linier berganda diatas dapat diartikan koefisien regresi untuk konstanta bernilai 0, menunjukkan nilai variabel kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan pendapatan nasabah terhadap pengambilan pinjaman nilainya 0,123..

Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,458 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan pengambilan pinjaman sebesar 0,458 satuan atau 45,8% dengan catatan variabel lain dianggap konstan.

Nilai koefisien variabel tingkat suku bunga sebesar 0,072 menunjukkan bahwa jika variabel tingkat suku bunga meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan pengambilan pinjaman sebesar 0,072 satuan atau 7,2% dengan catatan variabel lain dianggap konstan.

Nilai koefisien variabel pendapatan nasabah sebesar 0,474 menunjukkan bahwa jika variabel pendapatan nasabah meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan pengambilan pinjaman sebesar 0,474 satuan atau 47,4% dengan catatan variabel lain dianggap konstan.

2. Pengujian Hipotesis Penelitian

Uji hipotesis menggunakan uji statistik yakni uji signifikansi simultan (uji statistik F) dan uji signifikansi parameter individual (uji statistik t).

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t ini digunakan untuk menguji hipotesis 1, hipotesis 2 dan hipotesis 3. Pengujian melalui uji t dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , taraf signifikan 0.05. Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikannya $< 5\%$ (0.05). Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 0.05 ($\alpha/2$; $n-k-1 = 0,05/2$; $85-3-1 = 0,025$; 81), dari t_{tabel} diperoleh 1,989. Hasil uji t data yang telah diolah dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1) Pengujian Hipotesis 1

Tabel *coefficients* di atas menunjukkan bahwa nilai *sig.* variabel kualitas pelayanan adalah $0.000 < 0.05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,725 > 1,989$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan, Sehingga pernyataan hipotesis 1 penelitian “Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan,”, **Hipotesis 1 diterima.**

2) Pengujian Hipotesis II

Tabel *coefficients* di atas menunjukkan bahwa nilai *sig.* variabel tingkat suku bunga adalah $0.011 < 0.05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,611 > 1,989$, maka dapat dikatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan, Sehingga pernyataan hipotesis 2 penelitian “Tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan,”, **Hipotesis 2 diterima.**

3) Pengujian Hipotesis III

Tabel *coefficients* di atas menunjukkan bahwa nilai *sig.* variabel pendapatan nasabah adalah $0.000 < 0.05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,813 > 1,989$, maka dapat dikatakan bahwa pendapatan nasabah berpengaruh terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan, Sehingga pernyataan hipotesis 3 penelitian “Pendapatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan,”, **Hipotesis 3 diterima.**

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Hasil pengujian uji F penelitian dapat dijelaskan dari hasil analisis regresi di bawah ini:

Tabel 5 ANOVA^a

	<i>Model</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	169,507	0,000 ^b
	<i>Residual</i>		
	<i>Total</i>		

a. *Dependent Variable:* Pengambilan Pinjaman

b. *Predictors:* (*Constant*), Pendapatan Nasabah, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan

Sumber :Data Primer yang diolah (2022)

Tabel 5 *Analysis of variance* (ANOVA) menghasilkan F_{hitung} sebesar 169,507 nilai ini lebih besar dari F_{tabel} yaitu 2,72 dengan signifikansi $0.000 < 0,05$. mengindikasikan bahwa

variabel kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan pendapatan nasabah terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan.

c. Hasil Koefisien Determinasi (R square)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat berapa % dari variasi variabel dependen yaitu pengambilan pinjaman (Y) dapat diterangkan oleh variasi dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan pendapatan nasabah. Koefisien determinasi dari hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Model Summary

Model Summary				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,929 ^a	0,863	0,858	1,387

a. *Predictors: (Constant), Pendapatan Nasabah, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan*

Sumber :Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan 6 di atas menjelaskan bahwa variasi pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X1), tingkat suku bunga (X2) dan pendapatan nasabah (X3) adalah sebesar 0,858 atau 85,8% sehingga ada variabel lain di luar model yang dapat mempengaruhi pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan, (Y) sebesar 0,142 atau 14,2% misalnya fasilitas.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan. Nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan KSP Tondonegoro Purwodadi baik, selain membutuhkan pinjaman, nasabah akan membuat kesan positif kepada KSP Tondonegoro Purwodadi sehingga akan melakukan pengambilan pinjaman lagi di KSP Tondonegoro Purwodadi. Menurut penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Huda, dkk (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pinjaman.

2. Pengaruh Tingkat Suku Bunga terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan. Memberikan suku rendah pada pengambilan pinjaman tentunya menarik nasabah untuk melakukan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan. Hal ini dikarenakan nasabah memilih pertimbangan suku bunga yang lebih rendah dibanding tempat lain. Menurut penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Shobirin, dkk (2016), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh terhadap pengambilan pinjaman.

3. Pengaruh Pendapatan Nasabah terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pendapatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan. Pendapatan nasabah mempengaruhi pengambilan pinjaman nasabah, hal ini dikarenakan nasabah akan lebih mampu melakukan pembayaran pinjaman jika pendapatan nasabah baik. Menurut penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Chrisanti dan Saryadi (2017), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh terhadap pengambilan pinjaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan pendapatan nasabah terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan,, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan
2. Tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan
3. Pendapatan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan pinjaman pada KSP Tondonegoro Purwodadi Kabupaten Grobogan

SARAN

Sejalan dengan hasil penelitian ini maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memperhatikan pemberian pelayanan dengan sepenuh hati, membantu nasabah dalam memproses pengambilan pinjaman semudah mungkin agar nasabah puas.
2. Menurunkan tingkat suku bunga pengambilan pinjaman yang lebih rendah agar menarik konsumen dalam pengambilan pinjaman.
3. Memberikan masukan kepada nasabah dalam mengambil pinjaman yang sesuai dengan kebutuhan juga kemampuan nasabah dalam pengambilan pinjaman.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan pendapatan nasabah terhadap pengambilan pinjaman agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani,dkk (2014), *Pengaruh Tingkat Bunga, Pendapatan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Gadai Pada PT. X*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Chrisanti dan Saryadi (2017), *Pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan pendapatan usaha terhadap keputusan pengambilan kredit(Studi Kasus pada Nasabah BNI KCU Undip Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Huda, dkk (2019), Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam perkreditan rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial* ,ISSN 1907-9990, E-ISSN 2548-7175, Volume 13 Nomor 1 (2019).
- Kasmir. (2004). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Shobirin,dkk (2016) ,Pengaruh lokasi, tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit (Studi Empiris Pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera). *Journal Of Management*, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta.