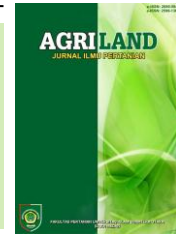




# AGRILAND

## Jurnal Ilmu Pertanian

Journal homepage: <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/agriland>



### **Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah petani untuk meningkatkan loyalitas pengambil kredit di bank**

### **Analysis of the factors that influence farmer customer satisfaction to increase the loyalty of credit takers at the bank**

**Christo Revalino<sup>1\*</sup>, Lasmono Tri Sunaryanto<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana, Jl. Diponegoro 52-56, Salatiga 50711, Jawa Tengah, Indonesia. Email: 522018703@student.uksw.edu

<sup>2</sup>Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana, Jl. Diponegoro 52-56, Salatiga 50711, Jawa Tengah, Indonesia. Email: lasmono@staff.uksw.edu

\*Corresponding Author Email: 522018703@student.uksw.edu

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan, pendapatan, pengeluaran, fasilitas, dan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jateng. Penelitian ini menggunakan 30 responden nasabah petani bank Jateng. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi pustaka. Teknik analisis menggunakan SPSS V.24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki hasil yang signifikan dengan kepuasan nasabah, dan kepuasan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas, sedangkan pendidikan, pendapatan, pengeluaran, dan fasilitas tidak signifikan dengan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: pelayanan bank, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, Bank Jateng

#### **ABSTRACT**

*This research aims to review the influence of education, income, expenditure, facilities and services that affecting satisfaction in improving the loyalty of Bank Jateng. This study using 30 respondents customers farmers in the Bank Jateng. This research use purposive sampling techniques. The research data is obtained from interview, observation, and the literature study. Analysis techniques using by SPSS v.24. This research indicates that significant result are services having customers with satisfaction, and satisfaction links with loyalty, while education, income, expenditure and facilities are not satisfaction are not statistically significant with satisfaction of customers.*

*Keywords: bank services, customer satisfaction, customer loyalty, Bank Jateng*

#### **Pendahuluan**

Pembangunan pertanian memiliki peran yang strategis dalam perekonomian nasional, peran strategis pertanian tersebut digambarkan melalui kontribusi yang nyata pada penyediaan bahan pangan, bahan

baku industri, pakan, bioenergi, penyerapan tenaga kerja, sumber devisa negara, sumber pendapatan, serta pelestarian lingkungan melalui praktek usaha tani yang ramah lingkungan. Berbagai peran startegis pertanian yang

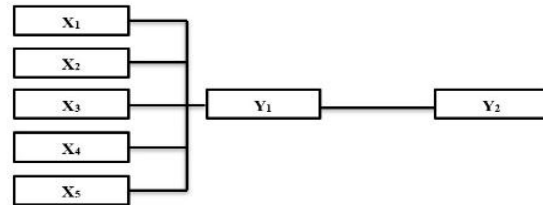
dimaksud sejalan dengan tujuan pembangunan perekonomian nasional yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, mempercepat pertumbuhan ekonomi, mengurangi kemiskinan, menyediakan lapangan kerja, serta memelihara keseimbangan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Lemahnya permodalan masih menjadi salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh pelaku usaha pertanian. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, program kredit atau bantuan modal bagi petani dan pelaku usaha pertanian merupakan salah satu alternatif pemecahannya. Petani umumnya mengajukan pinjaman ke Lembaga pembiayaan sekitar tempat tinggal mereka, baik formal maupun informal. Contoh kelembagaan kredit formal antara lain adalah bank, koperasi dan pegadaian yang menerapkan persyaratan cukup ketat dalam pelayanan pinjaman. Sementara pada kredit informal pada umumnya tidak memerlukan persyaratan yang rumit dalam hal keharusan adanya anggunan. Untuk mendukung ketersediaan modal petani, pemerintah telah meluncurkan berbagai kebijakan program kredit, dari waktu ke waktu mode program kredit pertanian ini telah mengalami berbagai perubahan baik yang terikat dengan prosedur penyaluran, besaran dan bentuk kredit, bunga kredit maupun tenggang waktu pengembalian (Taryoto, 1992). Menurut (Anhari, 2009) menyimpulkan bahwa dalam implementasi program kredit harus memperlihatkan: (1) tahapan usaha dan pengalaman berusaha agar tepat sasaran, (2) koordinasi yang baik untuk menghindari tumpang tindih antara program yang justru kontraproduktif, (3) kejelasan tujuan yang ingin dicapai dari implementasi program kredit. Disamping itu, loyalitas nasabah juga tidak kalah pentingnya untuk dianalisis sebab sikap loyal nasabah akan timbul setelah nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan perbankan yang diterimanya (Tjiptono, 2004).

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan penelitian tentang: faktor yang mempengaruhi kepuasan untuk meningkatkan loyalitas pengambil kredit di Bank Jateng.

Berdasarkan konsep penelitian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: Adanya hubungan yang signifikan

antara pendidikan, pendapatan, pengeluaran, fasilitas, dan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan dalam meningkatkan loyalitas pengambil kredit di Bank Jateng.



Pendidikan ( $X_1$ ), Pendapatan ( $X_2$ ), Pengeluaran ( $X_3$ ), Fasilitas ( $X_4$ ), Pelayanan ( $X_5$ )

Gambar 1. Model Penelitian

## Bahan dan Metode

Tempat penelitian berlokasi di kabupaten dan kota cabang Bank Jateng mengikuti dengan penelitian dari Bank Jateng. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang dipadukan dengan wawancara dan mendeskripsikan data, menganalisis data dan selanjutnya menarik kesimpulan. Instrumen penelitian menggunakan skala *likert* dengan skala 1-5. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2010). Jumlah sampel yang akan digunakan adalah 30 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan program komputer SPSS 24.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji validitas dan reabilitas instrument dilakukan menggunakan program SPSS 24. Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan suatu item kuisisioner penelitian dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dari masing-masing item pernyataan pada kuisisioner penelitian. Didapat tiap-tiap butir pernyataan memiliki nilai diatas 0.361 ( $r_{tabel}$ ) yang berarti seluruh pernyataan variabel dikatakan valid. Selanjutnya untuk

melihat tingkat reabilitas data dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) > 0.06, apabila memenuhi persyaratan tersebut maka reliabilitas pernyataan tersebut dapat diterima (Setiaji, 2004). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0.06 maka dapat dikatakan reliabel.

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji *Kolmogrov-Smirnov*, uji Multikolinearitas, uji Heteroskedastisitas.

**Tabel 1. Uji Normalitas dengan Uji Kolmogrov-Smirnov  $Y_1$  dan  $Y_2$ .**

	Unstandardized Residual
<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0.882
<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0.551

Tabel 1 menunjukkan bahwa pendidikan ( $X_1$ ), pendapatan ( $X_2$ ), pengeluaran ( $X_3$ ), fasilitas ( $X_4$ ) dan pelayanan ( $X_5$ ) memiliki nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.882 > signifikansi 0.05. Table diatas, menunjukkan bahwa kepuasan ( $Y_1$ ) memiliki nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sbesar 0.551, sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini sejalan dengan pendapat (Ghozali, 2007), menyatakan bahwa suatu data penelitian

dikatakan berdistribusi normal, jika memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0.05 atau > 5%.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan atau tidak korelasi antara variabel bebas. Uji normalitas dalam penelitian ini dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

**Tabel 2. Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Tolarence</i>	<i>VIF</i>
Pendidikan ( $X_1$ )	0.835	1.198
Pendapatan ( $X_2$ )	0.105	9.480
Pengeluaran ( $X_3$ )	0.101	9,935
Fasilitas ( $X_4$ )	0.637	1.569
Pelayanan ( $X_5$ )	0.659	1.516

Tabel 2 menunjukkan bahwa pendidikan ( $X_1$ ), pendapatan ( $X_2$ ), pengeluaran ( $X_3$ ), fasilitas ( $X_4$ ) dan pelayanan ( $X_5$ ) tidak terjadi masalah multikolinearitas karena nilai *VIF* < 10 dan *Tolarence* > 0.1. Hal ini sejalan dengan pendapat (Santoso, 2010), menyatakan bahwa suatu model tidak terjadi masalah multikolieritas, apabila nilai *VIF* < 10 dan *Tolarence* > 0.1.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji *Glejser*.

**Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		Sig.
	B	<i>Std. Error</i>	
Kepuasan ( $Y_1$ )	.000	0.298	1.000
Pendidikan ( $X_1$ )	-0.003	0.017	0.880
Pendapatan ( $X_2$ )	0.000	0.105	0.998
Pengeluaran ( $X_3$ )	-0.001	0.105	0.995
Fasilitas ( $X_4$ )	0.000	0.008	0.893
Pelayanan ( $X_5$ )	0.000	0.010	0.963

Tabel 3 menunjukkan bahwa pendidikan ( $X_1$ ), pendapatan ( $X_2$ ), pengeluaran ( $X_3$ ), fasilitas ( $X_4$ ) dan pelayanan ( $X_5$ ) tidak terjadi masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikansi  $> 0.05$ . Pada table 5 diatas menunjukkan bahwa kepuasan ( $Y_1$ ) tidak terjadi masalah heteroskedisitas karena nilai signifikansi  $> .,05$ . Hal ini sejalan dengan pendapat (Priyatno, 2013), menyatakan bahwa suatu model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas, jika memiliki nilai

signifikansi  $< 0.05$ . Sebaliknya signifikansi  $> 0.05$  tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### Regresi Linier

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor pendidikan, pendapatan, pengeluaran, fasilitas, pelayanan, terhadap kepuasan yang mempengaruhi loyalitas nasabah petani Bank Jateng.

**Tabel 4. Regresi Linier Berganda**

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi (B)	Standard Error	$t_{hitung}$	Sig.
(Contant)	3.184	1.965	1.620	0.118
Pendidikan ( $X_1$ )	-0.122	0.178	-0.684	0.501
Pendapatan ( $X_2$ )	1.806	1.123	1.608	0.121
Pengeluaran ( $X_3$ )	-1.586	1.127	-1.408	0.172
Fasilitas ( $X_4$ )	0.140	0.083	1.686	0.105
Pelayanan ( $X_5$ )	0.226	0.109	2.083	0.048
$F_{hitung}$	4.080			
R	0.678			
R-Square	0.459			
Adjusted R-Square	0.347			

**Tabel 5. Regresi Linier Sederhana**

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi (B)	Standard Error	$t_{hitung}$	Sig.
(Contant)	6.728	2.168	3.104	0.004
Kepuasan ( $Y_1$ )	1.074	0.198	5.437	0.000*
$F_{hitung}$	29.561			
R	0.717			
R-Square	0.514			
Adjusted R-Square	0.496			

Dari hasil regresi diatas diketahui nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 95% ( $\alpha=0.05$ ) serta *degree of freedom* ( $df=n-k=30-5=25$ ), sehingga diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.708. Pada tabel 4 dan 5 diatas, dapat disimpulkan bahwa : pendidikan ( $X_1$ ), pendapatan ( $X_2$ ), pengeluaran ( $X_3$ ), fasilitas ( $X_4$ ) tidak signifikan. Sedangkan variabel kepuasan ( $X_5$ ) signifikan terhadap kepuasan ( $Y_1$ ), variabel kepuasan ( $Y_1$ ) signifikan terhadap loyalitas ( $Y_2$ ). Nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikan 95% ( $\alpha=0.05$ ) serta *degree of freedom* ( $df=n-k-1=30-5-1=24$ ) sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2.620.

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $4.080 > F_{tabel}$  2.40 dengan signifikan  $0.008 < 0.05$ , yang berarti secara simultan (bersama-sama) variabel pendidikan ( $X_1$ ), pendapatan ( $X_2$ ), pengeluaran ( $X_3$ ), fasilitas ( $X_4$ ) dan pelayanan ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan ( $Y_1$ ) nasabah petani Bank Jateng. Uji F (uji simultan) dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh variabel kepuasan ( $Y_1$ ) secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas ( $Y_2$ ). Nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikan 95% ( $\alpha=0.05$ ) serta *degree of freedom* ( $df=n-k-1=30-1-1=28$ ) sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 4.195.

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 29.561 >  $F_{tabel}$  4.195 dengan signifikan  $0.000 < 0.05$ , yang berarti secara simultan (bersama-sama) variabel kepuasan ( $Y_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas ( $Y_2$ ) nasabah petani Bank Jateng. Pada tabel 4 diketahui nilai  $R$  Square ( $R^2$ ) sebesar 0.459, menunjukkan bahwa 45.9% perubahan kepuasan ( $Y_1$ ) dapat dijelaskan oleh variabel pendidikan ( $X_1$ ), pendapatan ( $X_2$ ), pengeluaran ( $X_3$ ), fasilitas ( $X_4$ ) dan pelayanan ( $X_5$ ). Sedangkan sisanya 54.1% dipengaruhi variabel lain diluar model penelitian. Pada tabel 5 diketahui nilai  $R$  Square ( $R^2$ ) sebesar 0.514, menunjukkan bahwa 51.4% perubahan loyalitas ( $Y_2$ ) dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan ( $Y_1$ ). Sedangkan sisanya 48.6% dipengaruhi variabel lain diluar model penelitian.

### **Pembahasan            Kepuasan            yang Mempengaruhi Loyalitas dan Faktor- Faktornya**

Hasil penelitian diatas juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan dan membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara layanan ( $X_5$ ) dan kepuasan nasabah ( $Y_1$ ). Hasil studi ini mendukung dan memperkuat hasil studi yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya yaitu (Tjiptono, 2004) dan (Said, 2004). Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan bahwa semakin puas nasabah terhadap layanan bank maka nasabah akan semakin merasa loyal terhadap produk dan layanan bank. Variabel kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) menjadi persyaratan utama bagi terjadinya hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank atau dikenal dengan loyalitas nasabah. Persaingan bank yang semakin ketat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah menyebabkan setiap bank harus menempatkan kepuasan nasabah sebagai tujuan utama. Sikap loyal nasabah dipengaruhi oleh keyakinan, emosi dan perasaan puas serta harapan-harapan nasabah. Disamping itu bank harus mampu merubah perasaan puas menjadi perasaan senang. Bagi pihak bank ini merupakan tantangan untuk menciptakan suatu hubungan yang spesial antara nasabah dengan bank dalam jangka Panjang akan menguntungkan. Pendekatan

dengan nasabah yang dilakukan oleh pihak bank, membuat bank dapat mendengarkan dan mengetahui penawaran layanannya dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan nasabah serta dapat merespon permintaan dan keluhan nasabah. Hasil penelitian ini mendukung studi yang dilakukan oleh (Astuti, 2001) dan (Tjiptono, 2004).

Variabel pendidikan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan ( $Y_1$ ) dikarenakan nasabah petani di Bank Jateng memiliki jenjang pendidikan yang berbeda satu dengan lainnya. Variabel pendapatan ( $X_2$ ) dan pengeluaran ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $Y_1$ ) karena nasabah petani di Bank Jateng memiliki tingkat pendapatan dan pengeluaran yang berbeda sehingga memiliki tujuan awal menjadi nasabah yang berbeda pula. Variabel fasilitas ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan ( $Y_1$ ) karena fasilitas yang diberikan kepada nasabah khususnya petani masih dirasa kurang memenuhi untuk kebutuhan bertransaksi.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $Y_1$ ) nasabah Bank Jateng dan kepuasan ( $Y_1$ ) berpengaruh terhadap loyalitas ( $Y_2$ ). Variabel pendidikan ( $X_1$ ), pendapatan ( $X_2$ ), pengeluaran ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $Y_1$ ). Saran yang dapat diberikan adalah peningkatan dalam fasilitas agar nasabah merasa lebih puas menjadi nasabah Bank Jateng. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan variabel-variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan nasabah.

### **Daftar Pustaka**

- Anhari. 2009. Optimalisasi Kebijakan Kredit Program Sektor Pertanian di Indonesia. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, Bogor.
- Astuti, S.W. 2001. Dampak Pemasaran jasa Rumah Sakit Terhadap Nilai, Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Penelitian Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Tiga Ibu Kota Provinsi di Pulau Jawa.
- Ghozali, I. 2007. Aplikasi Analisis

- Multivariate dengan Program SPSS. Semarang.
- Priyatno, D. 2013. Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS. Mediakom.
- Said, S. 2004. Pengaruh Kemampuan mengolah Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Sulawesi Tenggara.
- Santoso, S. 2010. Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS (P.E.M. Komputindo, editor). PT Gramedia, Jakarta.
- Setiaji, B. 2004. Paduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif. Surakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Taryoto, A.H. 1992. Perkembangan Perkreditan di Indonesia. Badan Peneitian dan Pengembangan Pertanian, Bogor.
- Tjiptono, F. 2004. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Andi Offset, Yogyakarta.