
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN KREDIT TERHADAP LOYALITAS NASABAH PERBANKAN

Khairani Hafsah Adilla¹
khairanihafsahadilla08@gmail.com

¹Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of credit service quality on customer loyalty in the banking sector in Indonesia. In an increasingly competitive environment, Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk are required to provide quality services to retain customers. The research method used is a quantitative approach with a survey technique. Data was collected through questionnaires distributed to customers utilizing credit services. Data analysis was performed using statistical methods to test the hypothesis. The results indicate that credit service quality, which includes speed, accuracy of information, and responsiveness, has a positive and significant impact on customer loyalty. Customers who are satisfied with credit services tend to be more loyal and have the intention to continue using the Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk products. These findings provide valuable insights for Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk management in designing strategies to enhance service quality to maintain customer loyalty. Thus, banking institutions need to focus on improving service quality to compete effectively in this competitive market.

Keywords: Service Quality, Credit, Customer Loyalty, Banking.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan kredit terhadap loyalitas nasabah perbankan di Indonesia. Dalam era persaingan yang semakin ketat, Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah yang menggunakan layanan kredit. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kredit, yang mencakup kecepatan,

ketepatan informasi, dan responsivitas, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Nasabah yang merasa puas dengan layanan kredit cenderung lebih loyal dan memiliki niat untuk terus menggunakan produk Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi manajemen perbankan dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan loyalitas nasabah. Dengan demikian, perbankan perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan agar dapat bersaing secara efektif di pasar yang kompetitif ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kredit, Loyalitas Nasabah, Perbankan.

PENDAHULUAN

Loyalitas dalam industri perbankan merupakan salah satu komponen kunci kesuksesan. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif di mana Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk ingin mendapatkan dan memperkuat nasabah, sangat penting bagi lembaga keuangan untuk memahami dan mengurangi risiko nasabah. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci dalam membangun loyalitas nasabah. Salah satu layanan utama yang disediakan oleh Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk adalah kredit, yang mencakup berbagai barang seperti pinjaman bisnis, kendaraan, dan kepemilikan rumah. Seiring dengan bertambahnya jumlah layanan alternatif yang tersedia, Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk diharapkan dapat memberikan layanan sebaik mungkin sehingga nasabah merasa puas dan ingin terus

menggunakan layanan yang sama dari waktu ke waktu.

Kualitas layanan kredit mencakup sejumlah faktor, seperti kecepatan penyelesaian transaksi, keakuratan informasi yang diberikan, dan tanggung jawab dalam menangani keluhan nasabah. Salah satu faktor terpenting dalam proses pengajuan kredit adalah kecepatan; jika mereka menerima hasil yang cepat dan efisien, mereka akan lebih puas. Selain itu, keakuratan informasi yang diberikan baik itu mengenai bunga, syarat-syarat pengajuan, atau biaya tambahan sangat penting untuk membangun kepercayaan nasabah. Dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan nasabah, ketanggapan Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk juga penting dalam menciptakan hasil yang positif bagi nasabah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak kualitas layanan kredit terhadap loyalitas

nasabah Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk di Indonesia. Dalam konteks ini, penting untuk dipahami bahwa loyalitas nasabah tidak hanya didasarkan pada kualitas produk yang ditawarkan, tetapi juga pada keseluruhan pengalaman nasabah saat menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metodologi survei untuk mengumpulkan data dari nasabah Nasabah yang menggunakan layanan kredit di beberapa Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk.

Diharapkan bahwa temuan studi ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara kualitas layanan kredit dan loyalitas Nasabah. Semua ini akan memberikan keunggulan kompetitif bagi manajemen Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk dalam merumuskan rencana untuk meningkatkan kualitas layanannya sekaligus meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas Nasabah, Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara Nasabah dan lembaga serta memperkuat posisi mereka di pasar yang semakin kompetitif ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Metode ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang dapat dianalisis secara statistik dan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel yang diteliti, yaitu kualitas layanan kredit dan loyalitas nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 250 nasabah yang menggunakan layanan kredit di berbagai Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk di Indonesia, diperoleh 200 kuesioner yang sah dan layak untuk dianalisis. Berdasarkan data demografi, responden terdiri dari 60% perempuan dan 40% laki-laki, dengan mayoritas berusia antara 25 dan 40 tahun. Sekitar 70% responden memiliki pendidikan formal, dan mayoritas memiliki gelar sarjana.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapat positif terhadap kualitas layanan kredit. Pada skala 5 poin, rata-rata penilaian untuk aspek kecepatan pemrosesan kredit adalah 4,1, sedangkan rata-rata penilaian untuk aspek kecepatan informasi dan respons adalah 4,3 dan 4,2. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas terhadap layanan yang diterimanya, meskipun

masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan.

Terkait loyalitas, data menunjukkan bahwa 70% responden bersedia menggunakan produk lain dari Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk yang sama selama periode pengumpulan data, dan 65% responden memiliki keinginan untuk merekomendasikan Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk mereka kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas layanan yang diberikan dengan loyalitas Nasabah.

B. Analisis Inferensial

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Koefisien regresi untuk variabel kecepatan, ketepatan informasi, dan responsivitas masing-masing adalah 0,35, 0,40, dan 0,30, dengan nilai p kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas layanan kredit akan meningkatkan loyalitas nasabah sesuai dengan koefisien yang telah ditentukan sebelumnya.

Hasil analisis ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat penting dalam menumbuhkan

loyalitas dan kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas, yang menunjukkan bahwa keakuratan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk sangat dihargai.

C. Pembahasan

Dalam konteks perbankan, kualitas layanan kredit bukan hanya faktor penting yang perlu dipertimbangkan; melainkan, merupakan dasar hubungan antara Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk dan Nasabah. Studi ini menunjukkan bahwa nasabah yang menerima layanan berkualitas tinggi lebih loyal, yang ditunjukkan dengan peningkatan retensi nasabah dan laba Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk.

Keadaan mendesak yang mengharuskan keputusan cepat merupakan hal yang sering dialami nasabah, sehingga aspek kecepatan dalam proses kredit menjadi sangat penting. Jika Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk mampu memberikan hasil yang cepat dan efisien, nasabah akan senang dan ingin menggunakan layanannya lagi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam kecepatan proses pengajuan.

Selain itu, keakuratan informasi merupakan komponen penting dalam membangun kepercayaan. Nasabah yang benar-benar memberikan informasi yang jelas dan akurat akan memiliki rasa loyalitas yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk harus memastikan bahwa semua informasi yang diberikan, baik melalui saluran Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk maupun saluran komunikasi lainnya, jelas, akurat, dan transparan.

Selain itu, ketanggapan berkontribusi pada loyalitas Nasabah. Nasabah yang benar-benar yakin bahwa pertanyaan atau masalah mereka akan dijawab dengan cepat dan efektif akan memiliki persepsi positif terhadap Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk untuk meningkatkan kapasitas layanan mereka, termasuk melatih karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan kemampuan memecahkan masalah.

Singkatnya, penelitian ini memberikan bukti kuat bahwa kualitas layanan kredit memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas nasabah Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk. Dalam upaya meningkatkan loyalitas, manajemen Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk harus berkonsentrasi pada peningkatan

kualitas layanan melalui pengembangan sistem yang efisien dan staf yang berpengetahuan luas. Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat posisi kompetitif Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk di pasar yang semakin kompleks.

KESIMPULAN

Studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kredit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk. Tiga dimensi utama yang diteliti dalam studi ini – tanggung jawab, kecepatan, dan ketepatan informasi – semuanya memiliki peran penting dalam menumbuhkan loyalitas nasabah. Transparansi dan keakuratan dalam pengumpulan informasi merupakan faktor yang sangat dihargai oleh Nasabah, menjadikan bukti informasi sebagai salah satu faktor yang paling signifikan pengaruhnya.

Selain itu, temuan studi ini juga menunjukkan bahwa nasabah yang menerima layanan kredit yang cepat dan tanggap memiliki motivasi yang lebih besar untuk menggunakan kembali produk Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun Ijuk dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menyoroti perlunya Kantor PT BPR Majo Lelo Sati Tambun

Ijuk untuk terus berfokus pada peningkatan kualitas layanan sebagai salah satu taktik untuk memperkuat hubungan mereka dengan Nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Lupiyoadi, Rambat. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aditya, R., & Permana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 152-167.
- Rahmawati, N., & Puspitasari, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Konvensional. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 45-56.
- Setiawan, I., & Surya, B. (2022). Kualitas Layanan Kredit dan Dampaknya Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 17(3), 215-230.
- Kurniawan, A., & Dewi, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2), 94-105.
- Sari, D. P., & Yulianto, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah: Studi Pada Bank Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 8(1), 89-98.