

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN KONSUMTIF MULTIGUNA PADA BANK ACEH CAPEM KAMPUNG AIE SIMEULUE

Yuyun Nanik Rahayu¹

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Aceh

Farid Fathony Ashal²

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Aceh

Akmal Riza³

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Aceh

E-mail: ¹180603218@student.ar-raniry.ac.id ²farid.fathony@ar-raniry.ac.id ³akmalriza@ar-raniry.ac.id

ABSTRACT:

The customer's decision to take financing begins with awareness in meeting needs. This study aims to determine the effect of location, service quality, and financing procedures on customers' decisions to take multipurpose consumptive financing at Bank Aceh Capem Kampung Aie. This study uses multiple linear regression analysis using the SPSS program. The sampling technique used is probability sampling with simple random sampling, the samples obtained are 84 customers. Partially only location does not affect customer decisions, while service quality variables and financing procedures influence customer decisions to take financing. But simultaneously all the independent variables affect the dependent variable.

Keywords: *Financing Procedures, Service Quality, Location, Customer Decisions.*

ABSTRAK:

Keputusan nasabah mengambil pembiayaan tentunya diawali dengan kesadaran dalam pemenuhan kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie. Penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Teknik pengambilan sampel probability sampling jenis simple random sampling diperoleh jumlah sampel sebanyak 84 nasabah. Hasil penelitian secara parsial hanya lokasi yang tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Namun secara simultan seluruh variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Kata kunci: *Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Nasabah.*

PENDAHULUAN

Perbankan syariah Indonesia sampai saat ini masih terus menunjukkan pertumbuhan positif, meskipun terdapat beberapa isu strategis serta tantangan yang masih perlu diselesaikan. Bahkan pada saat pandemic *Corona Virus Disease* (Covid-19) perbankan syariah tetap mampu

memberikan kinerja yang baik. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pembiayaan bank syariah akhir tahun 2020 naik 8,08% menjadi Rp394,6 triliun, sedangkan dana pihak ketiga naik 11,80% mencapai Rp475,5 triliun¹.

Perbankan Syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip Syariah. Aceh sebagai provinsi yang terkenal dengan hukum islamnya sangat mendukung perkembangan sistem keuangan ini. Menurut Qanun Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pokok-pokok Syariat Islam dan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) sejak januari 2019 seluruh layanan bank dan produk keuangan yang boleh diakses di Aceh hanyalah yang berskema syariah.

Keputusan masyarakat untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa tentunya diawali dengan kesadaran dalam pemenuhan kebutuhan. Maka dari itu hal tersebut menjadikan peluang pihak manajemen pemasaran bank untuk melakukan tindakan strategi agar dapat meyakinkan masyarakat sehingga tertarik dan memutuskan untuk menggunakan produk dan jasa pada bank syariah. Adapun strategi pemasaran yang bank gunakan diantaranya seperti membangun bank pada lokasi yang strategis, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, dan memberikan prosedur pembiayaan yang memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi.

Permasalahan yang berkaitan dengan keputusan nasabah dapat dilihat pada data salah satu bank yang beroperasi secara syariah yaitu PT Bank Aceh Syariah Capem Kampung Aie, Simeulue. Pada data Bank Aceh Capem Kampung Aie terdapat 2 produk pembiayaan yang paling diminati nasabah yaitu Pembiayaan Mikro Bank Aceh (PMBA) dan Konsumtif Multiguna, seperti pada Tabel 1:

Tabel 1. Data Nasabah Pembiayaan dari Tahun 2018 – 2020 pada Bank Aceh Capem Kampung Aie

Tahun	Pembiayaan Produktif (PMBA)	Pembiayaan Konsumtif Multiguna
2018	1	188
2019	27	391
2020	32	526

Sumber: Bank Aceh Capem Kampung Aie (2021)

Data Tabel 1 menjelaskan bahwa pembiayaan yang paling banyak diajukan atau diminati oleh nasabah adalah pembiayaan konsumtif multiguna. Pembiayaan konsumtif multiguna adalah produk pembiayaan yang diberikan oleh Bank Aceh kepada nasabah PNS, Pensiun, dan Pra

¹ M Richard, “OJK: Bank Syariah Agresif Saat Pandemi, Pembiayaan Naik 8 Persen”, februari 25, 2021, <https://finansial.bisnis.com/read/20210225/231/1360747/ojk-bank-syariah-agresif-saat-pandemi-pembiayaan-naik-8-persen>.

Pensiun dengan tujuan penggunaan konsumtif terkecuali untuk kepemilikan rumah/gedung dan mobil, dengan jaminan penghasilan sebagai pegawai atau profesi, tanah, dan tempat tinggal. Hal tersebut berbanding terbalik dengan perekonomian masyarakat disekitar Bank Aceh yang didominasi oleh para petani, nelayan, dan dagang. Pembiayaan konsumtif hanya diberikan kepada masyarakat yang berasal dari lingkungan PNS, BUMN, dan BUMD.

Tabel 2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Kecamatan Dalam Kabupaten Simeulue Tahun 2016

Kecamatan	Petani	Nelayan	Wiraswasta	Buruh Tani/ Perkebunan	PNS	Karyawan Honoror
Simeulue Tengah	1.030	149	288	65	257	122
Teluk Dalam	965	202	128	52	87	57
Simeulue Cut	632	93	85	22	86	70
Salang	1.529	130	215	161	164	96
Simeulue Barat	1.782	155	231	104	218	182
Alafan	701	93	83	110	77	27
Jumlah	11.329	2.056	4.987	1.038	3.415	1.380

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Simeulue (2016)

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian terhadap tujuan beberapa nasabah yang mengambil pembiayaan konsumtif multiguna, dapat diperoleh gambaran beberapa diantaranya menggunakan dana tersebut untuk menambah modal usaha atau tidak digunakan secara konsumtif, pada saat pengajuan pembiayaan alasan yang digunakan nasabah adalah untuk tujuan konsumtif hanya untuk mempermudah nasabah memperoleh pembiayaan. Beberapa sebab pemilihan pembiayaan tersebut yaitu karena pelayanan bank dan persyaratan yang lebih mudah dipenuhi. Kemudian walaupun lokasi bank cukup jauh akan tetapi karena nasabah puas terhadap pelayanan bank sehingga lebih memilih mengambil pembiayaan tersebut. Lokasi bank yang dekat walaupun prosedur pembiayaan sedikit rumit, nasabah tetap memilih pembiayaan tersebut dan tidak terlalu mempermasalahkan mengenai pelayanan yang diberikan Bank.

Berdasarkan hasil observasi tersebut dapat diketahui bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan pembiayaan konsumtif multiguna Bank Aceh dipengaruhi oleh beberapa alasan yang beragam dan masih terdapat beberapa perbedaan pendapat nasabah mengenai hal tersebut. Lalu berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan masih terdapat perbedaan hasil penelitian.

LANDASAN TEORI

Konsep Pembiayaan

Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menyatakan bahwa “Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”. Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil². Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah kegiatan pendanaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan memberikan jangka waktu kepada nasabah untuk mengembalikan dana ditambah dengan imbalan bagi hasil.

Keputusan Nasabah

Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen³. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sehingga keputusan nasabah adalah hasil akhir dari rangkaian proses sehingga nasabah dapat memutuskan menggunakan jasa dan produk bank baik sebagai nasabah penyimpan maupun nasabah debitur.

Lokasi

Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen⁴. Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen⁵. Lokasi kantor layanan yang strategis perlu dibangun oleh bank untuk menjangkau nasabah. Lokasi yang strategis mampu menarik konsumen karena biasanya konsumen lebih menyukai lokasi yang dekat mudah untuk dijangkau⁶. Dengan lokasi strategis yang terjangkau untuk

² Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001)

³ Philip Kotler, Pemasaran Bank (Jakarta: Erlangga, 2009)

⁴ Azis Shobirin Fathoni, Minarsih, dan M Maria “Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris Pada Bpr Arthanugraha Makmursejahtera”, *Journal of Management* no 2, (2016)

⁵ Azis Shobirin Fathoni, Minarsih, dan M Maria “Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris Pada Bpr Arthanugraha Makmursejahtera”, *Journal of Management* no 2, (2016)

⁶ Eli Sri Dyah “Keputusan Memilih Pembiayaan Murabahah atas Pengaruh Lokasi Dan Promosi”, *Wadiah* no 4, (2020)

diakses memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memilih menggunakan produk dan jasa pada bank tersebut, dan keuntungan akan diperoleh bank yang memiliki lokasi yang strategis dibandingkan bank lain.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah hal utama lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat selain lokasi. Pelayanan adalah layanan berupa jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa untuk kepuasan konsumen⁷. Dengan pelayanan yang maksimal oleh karyawan bank syariah kepada nasabahnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan akhirnya memutuskan mengambil produk dan jasa bank tersebut. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin sedikit keluhan nasabah sehingga keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan semakin besar.

Prosedur Pembiayaan

Prosedur adalah urutan pelaksanaan kerja yang saling berhubungan yang dilakukan secara seragam⁸. Nasabah biasanya akan memutuskan menggunakan produk atau jasa bank setelah melihat prosedur dari bank tersebut mempermudah atau mempersulit nasabah. Nasabah biasanya menginginkan prosedur yang cepat dan tidak merepotkan. Prosedur yang tidak rumit akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan pembiayaan pada lembaga keuangan yang bersangkutan⁹.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang menggambarkan suatu kejadian pada saat sekarang serta mengungkapkan data yang telah berlangsung tanpa memanipulasi variabel lainnya. Populasi yang digunakan sebagai target penelitian adalah nasabah yang mengajukan pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie dari tahun 2018-2020 yang berjumlah 526 orang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 84 responden yang ditentukan melalui perhitungan dengan menggunakan rumus slovin dengan taraf error 10%. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang merupakan data yang langsung diperoleh di lokasi penelitian atau objek penelitian. Teknik pengumpulan

⁷ Roos Nana Sucihati, Suprianto, dan Dedi Mustiadi “Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Pelayanan dan Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (Kur) (Studi Pada Nasabah Bank Bri Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka)”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* no 17 (2020)

⁸ Munawar Thoharudin, Yulia Suriyanti, dan Fatkhan Amirul Huda “Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kalimantan Barat Kcp Syariah Cabang Sintang”, *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi* no 4 (2019)

⁹ Ibid.

data yang digunakan adalah kuesioner yang diberikan kepada responden yang merupakan nasabah yang mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,966	3,019		3,301	0,001
	Lokasi	0,020	0,099	0,019	0,206	0,837
	Kualitas Pelayanan	0,122	0,058	0,209	2,083	0,040
	Prosedur Pembiayaan	0,254	0,054	0,479	4,736	0,000

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 9,966 menunjukkan bahwa jika nilai variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan adalah 0 maka nilai variabel keputusan nasabah adalah 9,966.
2. Variabel lokasi (X1) sebesar 0,020 menyatakan bahwa jika lokasi bertambah 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan maka variabel Y yaitu keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,020 atau persentase sebesar 2%.
3. Variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,122 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan bertambah 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan maka variabel Y yaitu keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,122 atau persentase sebesar 12,2%.
4. Variabel prosedur pembiayaan (X1) sebesar 0,254 menyatakan bahwa jika prosedur pembiayaan bertambah 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan maka variabel Y yaitu keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,254 atau persentase sebesar 25,4%.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	0,371	0,348	1,96206

Berdasarkan Tabel 9 menjelaskan bahwa nilai Koefisien Determinasi (R) yang diperoleh sebesar 0,371 atau 37,1%. Hal ini berarti hanya 37,1% variabel independen (lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan) yang dapat mempengaruhi variabel dependen (keputusan nasabah). Sedangkan sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y), (Sucihati dkk, 2020: 170).

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,966	3,019		3,301	0,001
	Lokasi	0,020	0,099	0,019	0,206	0,837
	Kualitas Pelayanan	0,122	0,058	0,209	2,083	0,040
	Prosedur Pembiayaan	0,254	0,054	0,479	4,736	0,000

Sumber: Data primer diolah 2022

Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Berdasarkan uji statistik nilai t_{hitung} variabel lokasi lebih kecil daripada t_{tabel} atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,041 < 1,989$) dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 ($0,301 > 0,05$). Sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, maka dapat disimpulkan variabel lokasi (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah

(Y). Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen, (Shobirin dkk, 2016).

Dari keseluruhan jawaban responden masih banyak responden yang menjawab tidak setuju atau netral pada pernyataan lokasi menuju bank aceh mudah dijangkau oleh kendaraan umum atau pribadi. Keputusan untuk mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada bank aceh didasari kebutuhan nasabah dan loyalitas nasabah kepada bank yang disebabkan pelayanan yang memuaskan seperti layanan yang semakin canggih seperti *mobile banking*. Serta prosedur yang memudahkan bagi nasabah sehingga dengan kepuasan yang diperoleh oleh nasabah tersebut lokasi tidak lagi memberikan pengaruh pada keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan pada Bank Aceh Capem Kampung Aie. Selain itu alasan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dikarenakan lokasi Bank Aceh Capem Kampung Aie merupakan satu-satunya bank yang berada diantara 6 kecamatan dan paling dekat dengan kecamatan tersebut sehingga nasabah tidak memiliki pilihan bank lain yang lebih dekat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kamal & Wulandari (2018) dan Sucihati dkk (2020) yang menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan dalam mengambil pembiayaan. Penelitian ini berbanding terbalik dengan Shobirin dkk (2016), Azmi & Riyaldi (2019), dan Dyah (2020) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Berdasarkan uji statistik nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar daripada t_{tabel} atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,395 > 1,989$) dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,000 > 0,05$). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Menurut Lovelock dalam (Tjiptono, 2007), kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.

Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk memilih menggunakan produk pada bank tersebut. Hal tersebut ditunjukkan oleh keseluruhan jawaban responden yang setuju terhadap pernyataan yang ada pada indikator kualitas pelayanan pada kuesioner, maka dapat disimpulkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah sangat baik sehingga nasabah memilih untuk mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada bank aceh syariah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Shobirin & dkk (2016), Kamal & Wulandari (2018), dan Sucihati dkk (2020) yang menyatakan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Namun, penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Polla dkk (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Pengaruh Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Prosedur merupakan tata cara atau urutan yang saling berhubungan satu sama lain dan dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam, (Thoharudin dkk, 2019). Sehingga dengan adanya prosedur pembiayaan akan lebih memudahkan bank untuk memberikan menjamin seragamnya pelaksanaan prosedur pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan. Prosedur yang tidak rumit akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan pembiayaan pada lembaga keuangan yang bersangkutan (Thoharudin dkk, 2019).

Hal tersebut sejalan dengan keseluruhan jawaban dari responden yang didominasi jawaban setuju atas item pernyataan pada indikator prosedur pembiayaan sehingga dapat disimpulkan prosedur yang diberikan oleh bank memudahkan nasabah dalam memperoleh pembiayaan sehingga nasabah memilih untuk mengambil pembiayaan pada Bank Aceh Capem Kampung Aie.

Dengan nilai thitung variabel prosedur pembiayaan lebih besar daripada ttabel atau thitung > ttabel (6,447 > 1,989) dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 (0,000 > 0,05). Sehingga H0 ditolak dan Ha diterima, dan dapat disimpulkan variabel prosedur pembiayaan (X3) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Thoharudin dkk (2019) yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen, yaitu lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen, Sucihati dkk (2020): 170

Tabel 6. Hasil Uji simultan (Uji F)

ANOVA^a			
	Model	F	Sig.
1	Regression	15,745	.000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 15,745 dan f_{tabel} 3,11 sehingga f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($15,745 > 3,11$) dengan nilai signifikannya 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

Dengan Koefisien Determinasi (R) yang diperoleh sebesar 0,371 atau 37,1%. Hal ini berarti 37,1% variabel independen (lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan) yang dapat mempengaruhi variabel dependen (keputusan nasabah). Sedangkan sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti promosi yang diteliti Dyah (2020), harga yang diteliti Polla & dkk (2018), tingkat suku bunga yang diteliti Shobirin & dkk (2016), dan lain sebagainya. Sehingga H_4 diterima bahwa variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel lokasi (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).
3. Variabel prosedur pembiayaan (X3) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).
4. Secara bersama-sama (simultan) variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, N., & Riyaldi, M. H. (2019, Mei). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Mengajukan Pembiayaan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam, Vol (1)*, 71-90.
- Dyah, E. S. (2020). Keputusan Memilih Pembiayaan Murabahah atas Pengaruh Lokasi Dan Promosi. *WADIAH, Vol 4 (1)*.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (7 ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Huda, B., Sukidin, & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol 13*, 91-92.
- Kamal, A. H., & Wulandari, S. (2018, Juni). Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Dan Prosedur Pencairan Pembiayaan Terhadap Keputusan Anggota Koperasi Mengambil Pembiayaan (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSP-S) KUM3 Al Istiqomah. *IQTISAD, Vol 5* (1).
- J.P.G., S. (2008). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Kasmir. (2001b). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2009). *Pemasaran Bank* (Revisi ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, A., & Ridwan, E. (2008). *Analisis Jalur* (2 ed.). Bandung: ALFABETA.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* (3 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Ma'ruf, H. (2005). *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Muhammad. (2002). *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. Yogyakarta: UII Press.
- Polla, F. C., Mananeke, L., & taroreh, R. N. (2018, September). 7. Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. *Journal EMBA, 6* (4).
- Shobirin, Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris Pada Bpr Arthanugraha Makmursejahtera). *Journal Of Management, 2*.
- Sucihati, R. N., Suprianto, & Mustiad, D. (2020). Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Pelayanan Dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR). *JURNAL EKONOMI DAN BISNIS, Vol 17* (3).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)* (3 ed.). Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Thoharudin, M., Suriyanti, Y., & Huda, F. A. (2019). Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kalimantan Barat Kcp Syariah Cabang Sintang. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi, 4*.